

# SoHosted Webhosting B.V. | Algemene voorwaarden

Versie 1.1 | Januari 2022

Dit zijn de algemene voorwaarden van SoHosted Webhosting B.V. gevestigd aan Grote Voort 225 in Zwolle, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 34128261 en online te bezoeken via <https://sohosted.com> (hierna: “Leverancier”).

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst voor de levering van diensten die wordt gesloten tussen Leverancier en de natuurlijke- of rechtspersonen die de diensten afnemen (hierna: “Klant”).

Leverancier en Klant worden hierna gezamenlijk aangeduid als “Partijen” en individueel als de “Partij”.

In het kader van de diensten van Leverancier kunnen persoonsgegevens worden verwerkt. De verwerkerovereenkomst die op deze verwerking van toepassing is, is opgenomen in Bijlage 1 en maakt integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.

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

1.6. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

1.7. **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.

1.8. **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.

1.9. **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.

1.10. **Overzicht Aanvullende Voorwaarden:** het online overzicht van voorwaarden van derde partijen die, naast deze Algemene Voorwaarden, aanvullend van toepassing zijn op bepaalde Diensten. Het overzicht en de betreffende voorwaarden kunnen worden geraadpleegd en gedownload via <https://www.sohosted.com/over/voorwaarden/>.

- 1.11. **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.
- 1.12. **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.
- 1.13. **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.
- 1.14. **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.
- 1.15. **Werkuren:** de openingstijden van Leverancier op Werkdagen, zoals aangegeven op de Website.

## **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. Gebruiksregels**

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. Notice and takedown**

- 7.1. Indien een derde Leverancier erop wijst of als Leverancier zelf constateert dat er met gebruik van de Diensten bepaalde materialen worden opgeslagen of verspreid waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of waardoor anderszins onrechtmatig of in strijd met wet- en regelgeving of de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Leverancier de Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- 7.2. Leverancier zal Klant in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren en zo nodig maatregelen te nemen. Indien Klant dit nalaat, kan Leverancier zelf alle redelijke maatregelen nemen om de overtreding te beëindigen. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde gegevens worden verwijderd of ontoegankelijk worden gemaakt, of dat de toegang tot de Diensten geheel of gedeeltelijk wordt geblokkeerd.

In spoedeisende gevallen (bijvoorbeeld wanneer Leverancier meldingen ontvangt omtrent de mogelijke aanwezigheid van kinderpornografie) kan Leverancier direct ingrijpen, zonder Klant te waarschuwen. Indien Klant een Consument is, is direct ingrijpen door de Leverancier alleen mogelijk in de vorm van verwijdering of blokkade van de onrechtmatige materialen. Wel blijven in dat geval de wettelijke (opschortings)rechten van Leverancier onverkort van toepassing.

- 7.3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare materialen, dan is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij de betreffende materialen en alle relevante informatie over Klant en derden (waaronder klanten van Klant) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 7.4. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade van Klant, diens klanten of de eindgebruikers als gevolg van een afsluiting van de Diensten of het verwijderen van materialen in het kader van de in dit artikel beschreven procedure.
- 7.5. Leverancier is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Klant of de betreffende eindgebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten, mits is voldaan aan de hiervoor geldende wettelijke of jurisprudentiële vereisten.
- 7.6. Klant vrijwaart Leverancier voor eventuele claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de materialen die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen of verspreid een inbreuk maken op diens rechten dan wel anderszins onrechtmatig zijn.

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

- 8.1. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op het verstrekken en/of beheren van domeinnamen en/of IP-adressen, zijn de bepalingen van dit Artikel 8 van toepassing.
- 8.2. Bij het verstrekken of beheren van domeinnamen treedt Leverancier op als bemiddelaar tussen Klant en de leverancier van de domeinnaamregistratie- en domeinnaambeheersdiensten. Klant machtigt Leverancier hier, alsmede de overige handelingen beschreven in dit Artikel 8, expliciet toe.  
Leverancier heeft geen invloed op het distributieproces van domeinnamen. Leverancier heeft niet de verplichting om de continuïteit of het bestaansrecht van een geregistreerd domein te garanderen.
- 8.3. Beschikbaarstelling, aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen en Réseaux IP Européens (RIPE) bij IP-adressen. Leverancier geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning.
- 8.4. Klant dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. De diverse domeinen worden door verschillende, meestal nationale organisaties beheerd. Al deze organisaties hebben hun eigen (algemene) voorwaarden met betrekking tot het registreren van de betreffende domeinen en sub-level-domeinen, evenals hun eigen reglement in zake van domeinnaamgeschillen. Indien domeinnamen het onderwerp van de Overeenkomst zijn, zullen de additionele voorwaarden van onder andere iedere relevante gTLD (general Top Level Domain) en ccTLD (country code Top Level Domain) gelden. De betreffende aanvullende voorwaarden zijn raadpleegbaar via het Overzicht Aanvullende Voorwaarden.
- 8.5. Klant kan uitsluitend uit de bevestiging van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam of het IP-adres is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 8.6. Klant stelt Leverancier steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 kalenderdagen, en schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de

domeinhouder.

- 8.7. Klant dient bij het gebruik van domeinnamen en IP-adressen alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Klant. Klant vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam of IP-adres namens of door Klant. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens recht(en) op een domeinnaam (bijvoorbeeld in het geval van beëindiging door Klant zelf of door beslissingen in domeinnaamgeschillen) of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen en Klant heeft in die gevallen geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.
- 8.8. Ondanks hetgeen bepaald in Artikel 8.2 heeft Leverancier het recht de domeinnaam of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel (indien toepasselijk) op zijn eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 8.9. De aan Klant ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in het beheer van Leverancier of zijn leveranciers en kunnen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bij een eventuele beëindiging van de Overeenkomst niet worden meegenomen. Meerdere klanten van Leverancier kunnen onder een bepaald IP-adres opereren. Leverancier heeft te allen tijde het recht het IP-adres te wijzigen dan wel een ander adres aan Klant toe te wijzen.
- 8.10. In geval van beëindiging van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is Leverancier, ondanks zijn bemiddelende rol, gerechtigd een domeinnaam van Klant op te zeggen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

#### **Artikel 9. SSL/TLS-certificaten**

- 9.1. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op het verstrekken en/of beheren van SSL/TLS-certificaten, zijn de bepalingen van dit Artikel 9 van toepassing.
- 9.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL/TLS-certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL/TLS-certificaat uitgeeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het SSL/TLS-certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
- 9.3. Het SSL/TLS-certificaat is geldig voor de overeengekomen periode, tenzij het voortijdig wordt ingetrokken. Leverancier (ondanks zijn bemiddelende rol) en de betreffende leverancier kunnen het SSL/TLS-certificaat onmiddellijk intrekken indien:
- a. blijkt dat Klant onjuiste informatie heeft verstrekt ten behoeve van het verkrijgen van het SSL/TLS-certificaat; of
  - b. de betrouwbaarheid van het SSL/TLS-certificaat naar het oordeel van Leverancier en/of de betreffende leverancier in het gedrang is gekomen.
  - c. Klant dient zich bij het gebruik van het SSL/TLS-certificaat te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en alle voorwaarden die door de certificaatautoriteit worden gesteld.
- 9.4. Klant dient bij het gebruik van het SSL/TLS-certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Leverancier zal naar deze voorwaarden verwijzen tijdens de bestelprocedure.
- 9.5. Indien het SSL/TLS-certificaat wordt ingetrokken, heeft Klant geen recht op een vervangend SSL/TLS-certificaat of restitutie van de kosten voor het SSL/TLS-certificaat door Leverancier, tenzij de intrekking te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van Leverancier. In een dergelijk geval zal Leverancier een nieuw SSL/TLS-certificaat leveren ter vervanging voor de resterende periode van het oorspronkelijke SSL/TLS-

certificaat. In andere gevallen dient door Klant eventueel beroep te worden gedaan op de voorwaarden van de betreffende certificaatautoriteit.

9.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Leverancier zich in redelijkheid inspannen om Klant te informeren voordat het SSL/TLS-certificaat vervalst en dient te worden verlengd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om SSL/TLS-certificaten tijdig te verlengen.

#### **Artikel 10. Installatie en configuratie van software**

10.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de Diensten. Leverancier kan kosten in rekening brengen bij Klant voor eventuele ondersteuning in dit kader.

10.2. Behoudens en voor zover dit uit de aard van de Dienst volgt (bijvoorbeeld in het geval van non-managed virtual private servers), heeft Klant niet het recht om zelfstandig aanpassingen te maken of om software te installeren binnen door Leverancier beheerde Diensten (zoals maar niet beperkt tot online werkplekken en virtual private servers) zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.

10.3. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op het installeren en/of configureren van software, is Artikel 10.4 van toepassing.

10.4. Indien Klant zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Klant, tenzij Klant de gewenste wijziging vooraf aan Leverancier heeft gemeld en Leverancier deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Leverancier kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

#### **Artikel 11. Dedicated hosting**

11.1. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op dedicated hosting, zijn de bepalingen van dit Artikel 11 van toepassing.

11.2. Leverancier stelt aan Klant eigen hardware ter beschikking in het geval van dedicated hosting. De opslagruimte en capaciteit van de hardware worden derhalve niet gedeeld met andere klanten van Leverancier. De hardware is en blijft eigendom van Leverancier.

11.3. Klant heeft géén recht op toegang tot de serverruimte, tenzij hij op grond van Overeenkomst expliciet verantwoordelijk is voor de installatie en/of het onderhoud met betrekking tot de hardware en toegang noodzakelijk is in licht daarvan. Voor toegang tot de serverruimtes gelden de bepalingen zoals neergelegd in Artikel 13.

11.4. Leverancier heeft het recht om aan Klant andere hardware toe te wijzen, mits de vervangende hardware in redelijkheid voldoet aan de eisen die voor de oorspronkelijke hardware golden. Leverancier zal in een zodanig geval vooraf met Klant een plan-van-aanpak maken voor de geplande verhuizing, behoudens spoedeisende gevallen.

#### **Artikel 12. Colocatie**

12.1. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op colocatie, zijn de bepalingen van dit Artikel 12 van toepassing.

12.2. Leverancier stelt aan klant, in het kader van colocatie, slechts een serverruimte, netwerk- en stroomvoorzieningen ter beschikking. Klant verzorgt zelf de hardware. 12.3. Klant heeft géén recht op toegang tot de serverruimte, tenzij hij op grond van Overeenkomst expliciet verantwoordelijk is voor de installatie en/of het onderhoud met betrekking tot de hardware en toegang noodzakelijk is in licht daarvan. Voor toegang tot de serverruimtes gelden de bepalingen zoals neergelegd in Artikel 13.

12.4. Leverancier kan de hardware van Klant verhuizen naar een andere ruimte in het datacentrum of naar een ander datacentrum, mits de vervangende ruimte in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke ruimte golden. Leverancier en Klant zullen in overleg een tijdstip vastleggen voor de verhuizing, met dien verstande dat Leverancier altijd de mogelijkheid krijgt van Klant om binnen 14 dagen na het overleg de verhuizing uit te voeren. Indien Klant op basis van de Overeenkomst zelf verantwoordelijk is voor het onderhoud van de hardware, zal Klant de hardware binnen een redelijke termijn van maximaal veertien (14) dagen na een daartoe door Leverancier uitgebracht verzoek te verhuizen. In spoedeisende gevallen kan Leverancier de server in alle gevallen

zelf verhuizen.

12.5. Beide Partijen dragen hun eigen kosten die gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde verhuizing.

12.6. Klant garandeert dat de hardware géén schade zal toebrengen aan de serverruimte, de daarin geplaatste hardware van derden of de daarin aangebrachte bekabeling, dan wel de werking daarvan zal verstoren of beïnvloeden.

12.7. Leverancier heeft het recht om de hardware te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien hij dit in zijn professionele opinie nodig acht, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

12.8. Klant is verplicht om de hardware voldoende te verzekeren en verzekerd te houden. Op eerste verzoek van Leverancier dient Klant de polis te verstrekken voor de verzekering die Klant heeft afgesloten.

12.9. Indien Klant tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, heeft Leverancier het recht om de hardware onder zich te houden tot Klant aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

### **Artikel 13. Toegang tot de serverruimte**

13.1. Klant krijgt slechts toegang tot de serverruimte indien dit expliciet volgt uit de Overeenkomst en noodzakelijk is voor het installeren, onderhouden en of verhuizen van hardware. Klant is verplicht om bij het betreden van de serverruimte alle door Leverancier en/of de betreffende derde partij gestelde voorwaarden en redelijke instructies te volgen.

13.2. Klant zal de hardware alleen laten onderhouden door voldoende vakkundig en bekwaam personeel. Het is niet toegestaan om toegang tot de serverruimte te verlenen aan derden (zoals klanten van Klant), tenzij Leverancier hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

13.3. Klant zal de installatie- en onderhoudswerkzaamheden aan de hardware zo efficiënt mogelijk uitvoeren zonder hierbij overlast te veroorzaken voor Leverancier of anderen.

13.4. De bekabeling in de serverruimte (waaronder in ieder geval bekabeling in shared racks en onder de vloeren) zal uitsluitend worden aangebracht door Leverancier. Alleen de bekabeling in private racks wordt door Klant verzorgd.

13.5. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om veranderingen aan te brengen in de serverruimte, tenzij Leverancier hier schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Als Klant veranderingen heeft aangebracht zonder schriftelijke toestemming, heeft Leverancier het recht om herstel van de serverruimte te vorderen, dan wel herstel voor rekening en risico van Klant zelf te (laten) uitvoeren.

13.6. Leverancier is op ieder moment gerechtigd om de serverruimte te betreden om te controleren of Klant de hierboven beschreven voorschriften en eventuele aanvullende voorwaarden, procedures en instructies in acht neemt.

13.7. Bij een verhuizing van de hardware of bij beëindiging van de Overeenkomst zal Klant de serverruimte opleveren zoals deze bij aanvang van de Overeenkomst door Leverancier ter beschikking is gesteld.

13.8. Indien Klant tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, is Leverancier in gerechtigd om Klant de toegang tot de serverruimte te ontzeggen. Indien Klant een Consument is, is deze bepaling pas van toepassing als Klant in verzuim is.

### **Artikel 14. Doorlevering van Diensten**

14.1. 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.

14.2. 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.

- 14.3. 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.
- 14.4. Klant is in het geval van doorlevering zelf verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning omtrent de doorgeleverde Diensten van Leverancier aan zijn klanten.
- 14.5. 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.
  - 14.6. Het niet of niet-tijdig betalen van klanten aan Klant, ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Leverancier.
- 14.7. 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.
- 14.8. 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.
- 14.9. 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.
- 14.10. 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 15. Meerwerk**

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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 16. Opslag- en datalimieten**

- 16.1. 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. Indien er een bepaalde limiet of capaciteit geldt voor de Diensten, kan deze in overleg met Leverancier naar boven of beneden worden bijgesteld. Een verhoging of upgrade van de Diensten kan met directe ingang worden doorgevoerd, een verlaging of downgrade kan echter slechts tegen de datum van de eerste verlenging van de Overeenkomst en daarna tegen het eind van iedere maand worden doorgevoerd, met inachtneming van een notificatietermijn van één (1) maand.
- 16.4. Een eventueel aan Klant toegekend tegoed aan dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, een andere overeenkomst dan wel een andere klant van Leverancier.
- 16.5. Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens dan wel het niet juist functioneren van de Diensten indien Klant een afgesproken limiet (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) overschrijdt.

#### **Artikel 17. Fair use**

- 17.1. Indien er voor de Diensten geen limiet is gesteld aan de capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom), is op de betreffende Diensten een "fair use" beleid van toepassing.
- 17.2. Leverancier kan nadere invulling geven aan het fair use beleid, welke in dat geval schriftelijk aan Klant beschikbaar wordt gesteld of via de Website kan worden geraadpleegd. Leverancier behoudt zich het recht voor om het beleid tussentijds aan te passen of aan te vullen en zal Klant in een zodanig geval vooraf schriftelijk op de hoogte stellen.
- 17.3. Indien een expliciet omschreven fair use beleid ontbreekt, zal hieronder worden verstaan dat Klant maximaal twee keer de capaciteit mag gebruiken die andere klanten van Leverancier die dezelfde of vergelijkbare Diensten afnemen onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 17.4. Indien het gebruik van de Diensten het fair use beleid overschrijdt, is Leverancier gerechtigd om de Diensten te limiteren of te blokkeren, dan wel Klant een alternatieve Dienst aan te bieden. Leverancier is bij een overschrijding niet verantwoordelijk voor het niet of niet juist functioneren van de Diensten.

#### **Artikel 18. Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning**

- 18.1. 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)*.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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.

- 18.4. 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 15.
- 18.5. 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.
- 18.6. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op het onderhouden van software door Leverancier, zijn de bepalingen van Artikel 18.7 tot en met Artikel 18.9 van toepassing.
- 18.7. 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.
- 18.8. 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.
- 18.9. 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 19. 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 20. Intellectueel eigendom**

- 20.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door Leverancier ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.
- 20.2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen

is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen of als gevolg van dwingend recht.

- 20.3. Tenzij en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, is het Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit de Materialen van Leverancier of diens licentiegevers te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen van Leverancier of diens licentiegevers.
- 20.4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien Leverancier door middel van technische bescherming deze Materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

#### **Artikel 21. Klantdata**

- 21.1. Alle rechten op Klantdata, met inbegrip van eventuele hierop rustende Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Klant. Leverancier zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.
- 21.4. Indien en voor zover de Klantdata bestaat uit persoonsgegevens, zijn hierop de afspraken van toepassing zoals neergelegd in Bijlage 1.
- 21.5. 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 22. Prijzen**

- 22.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Leverancier genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 22.2. 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.
- 22.3. 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.
- 22.4. 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.
- 22.5. Voor prijswijziging die niet plaatsvinden in het kader van Artikel 22.3 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 23. Betaling**

- 23.1. 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.
- 23.2. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 23.3. Indien Klant na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- 23.4. 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.
- 23.5. Beroep door Klant op opschorting of verrekening is niet toegestaan. 23.6. De bepalingen opgenomen in Artikel 23.3 tot en met Artikel 23.5 gelden niet indien en voor zover Klant een Consument is.
- 23.7. 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.
- 23.8. 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 24. Aansprakelijkheid**

- 24.1. 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.
- 24.2. 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 tienduizend (10.000) euro (exclusief btw).
- 24.3. 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.
- 24.4. 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.
- 24.5. De in dit Artikel 24 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.

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

24.7. 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 25. Overmacht**

25.1. 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.

25.2. 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; en

j. stakingen, oorlogen, terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

25.3. In geval van overmacht heeft Klant geen recht op enige (schade) vergoeding. 25.4. 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 26. Geheimhouding**

26.1. 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.

26.2. De ontvangende Partij zorgt dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming

26.3. De plicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze:

- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende Partij; b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekkeende Partij zou schenden door de verstrekking;
- c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiektoegankelijke websites of diensten;
- d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekkeende Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.

26.4. Indien een Partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekkeende Partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstrekkeende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

26.5. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekkeende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **Artikel 27. Duur en opzegging**

27.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bedraagt de aanvankelijke duur van de Overeenkomst één (1) jaar. 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.

27.2. 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.

27.3. 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.

27.4. 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 gevegd 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 gevegd.

27.5. 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, gedeelde winst en rente.

- 27.6. 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.
- 27.7. 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.
- 27.8. Indien een ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft Leverancier recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- 27.9. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Leverancier op Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 27.10. 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 28. Exit-regeling**

- 28.1. 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.
- 28.2. 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.
- 28.3. 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.
- 28.4. 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.
- 28.5. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt met speciale voorzorgen om het wissen, zo veel als redelijkerwijs mogelijk, onomkeerbaar, te maken.

#### **Artikel 29. Wijziging**

- 29.1. 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.
- 29.2. 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.

29.3. 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 30. Rechts- en forumkeuze**

30.1. 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.

30.2. 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 31. Overige bepalingen**

31.1. 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.

31.2. 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.

31.3. 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.

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

31.5. 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.

31.6. 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.

31.7. 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.

## **Bijlage 1 | Verwerking van persoonsgegevens**

Deze bijlage is onlosmakelijk verbonden met de tussen Partijen gesloten Overeenkomst. Alle met een beginhoofdletter geschreven begrippen hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden. Leverancier zal echter worden aangeduid met de term “Verwerker” en Klant met de term “Verwerkingsverantwoordelijke”, onafhankelijk of Klant zelf een verwerker is richting haar klanten. Indien definities worden gebruikt die overeenkomen met de definities in de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: “AVG”), zullen deze definities dezelfde betekenis hebben. De inhoud van deze bijlage zal hierna worden aangeduid als “Verwerkersovereenkomst”.

### **Artikel 1. Doeleinden van verwerking**

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.
- 1.3. Verwerker levert primair hostingdiensten. Het verwerken van persoonsgegevens is hierbij een bijkomstigheid. In beginsel zal Verwerker de persoonsgegevens namelijk niet inzien. In dit kader kan gedacht worden aan het door Verwerkingsverantwoordelijke opslaan van gegevens op systemen van Verwerker. Hierdoor verwerkt Verwerker in veel gevallen automatisch alle categorieën persoonsgegevens en alle categorieën betrokkenen die Verwerkingsverantwoordelijke via de hostingdiensten opslaat.

### **Artikel 2. Verplichtingen Verwerker**

- 2.1. Verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke voor de in artikel 1 bedoelde doeleinden. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken.
- 2.2. Verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met de AVG.
- 2.3. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.
- 2.4. Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (“**DPIA**”) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. Verwerker mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- 2.5. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

### **Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

- 3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (“**EER**”). Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en Verwerker voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.

3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op diens eerste verzoek melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat ervoor in dat er bij landen buiten de EER sprake is van een passend beschermingsniveau.

#### **Artikel 4. Inschakelen van subverwerkers**

4.1. Verwerker mag in het kader van de Verwerkersovereenkomst gebruik maken van subverwerkers.

4.2. De door Verwerker ingeschakelde subverwerkers ten tijde van het sluiten van deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen in Bijlage 1A. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige, nieuwe of te wijzigen subverwerker(s), schriftelijk en binnen twee weken na verzending van de berichtgeving hierover van Verwerker schriftelijk gemotiveerd bezwaar te maken. Indien Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.

4.3. Bijlage 1A bevat tevens de identiteit en vestigingsplaats van de reeds ingeschakelde subverwerker(s).

4.4. Verwerker zal aan de ingeschakelde subverwerkers overeenkomstige verplichtingen opleggen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

#### **Artikel 5. Geheimhoudingsplicht**

5.1. Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt. Verwerker draagt ervoor zorg dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen, contractueel verplicht zijn tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij of zij kennisneemt.

#### **Artikel 6. Meldplicht datalekken**

6.1. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 van de AVG (hierna: "Datalek"). Daarbij zal Verwerker redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen.

6.2. Verwerker zal bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ten aanzien van (nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van) het Datalek.

6.3. De kennisgeving aan de Verwerkingsverantwoordelijke omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:

- a. de aard van het Datalek;
- b. de (te verwachten) gevolgen van het Datalek;
- c. welke categorieën persoonsgegevens zijn getroffen door het Datalek;
- d. of en hoe de betreffende persoonsgegevens waren beveiligd;
- e. de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken of verdere Datalekken te voorkomen;
- f. de categorieën betrokkenen;
- g. het (geschatte) aantal betrokkenen; en
- h. eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding.

#### **Artikel 7. Rechten van betrokkenen**

7.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

7.2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

### **Artikel 8. Beveiligingsmaatregelen**

8.1. Verwerker zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van Verwerkingsverantwoordelijke te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

8.2. Verwerker zal op verzoek een overzicht van de beveiligingsmaatregelen verstrekken. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- a. Logische toegangscontrole, gebruikmakend van wachtwoorden of keys.
- b. Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging.

8.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Verwerker zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

8.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

### **Artikel 9. Controle**

9.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de naleving van de verplichtingen van Verwerker in deze Verwerkersovereenkomst te laten controleren. Verwerkingsverantwoordelijke kan dit maximaal eenmaal per jaar laten controleren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding gebonden is, ingeval sprake is van een redelijk, schriftelijk gecommuniceerd en geground vermoeden van overtreding van deze Verwerkersovereenkomst.

9.2. Indien er in een jaar reeds een controle door een onafhankelijke derde is uitgevoerd, kan Verwerker volstaan, in tegenstelling tot hetgeen is geregeld in het voorgaande lid, met het geven van toegang tot de relevante gedeelten van het rapport, indien er binnen datzelfde jaar wederom om een controle van naleving van de verplichtingen van Verwerker in de Verwerkersovereenkomst wordt verzocht.

9.3. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke besluiten gezamenlijk over de datum, het tijdstip en de omvang van de controle.

9.4. De redelijke kosten voor het meewerken aan de controle worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren onafhankelijke derde altijd door Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.

9.5. De controle en de resultaten daarvan zullen door de Verwerkingsverantwoordelijke vertrouwelijk worden behandeld.

### **Artikel 10. Beëindiging Verwerkersovereenkomst**

10.1. Bij de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker zonder onredelijke vertraging, op verzoek en kosten van Verwerkingsverantwoordelijke:

- a. de persoonsgegevens zoals zich op de infrastructuur (onder beheer) van Verwerker bevinden, terugbezorgen aan Verwerkingsverantwoordelijke; of

b. de persoonsgegevens zo spoedig mogelijk wissen.

# Bijlage 1A | specificatie van ingeschakelde derde(n)

OVERZICHT VAN INGESCHAKELDE DERDE(N) EN DIENS VERWERKINGSLOCATIE:	
DERDE(N)	VERWERKINGSLOCATIE
<b>Intercom</b> Leverancier marketing & klantenservice software	Verenigd Koninkrijk & Zwitserland
<b>MailChimp</b> Leverancier e-mail marketing software	Verenigde Staten
<b>Acronis International GmbH</b> Leverancier van Online Back-up diensten aan klanten	Duitsland
<b>Stichting Internet Domeinregistratie Nederland</b> Leverancier van domeinnamen	Nederland
<b>Realtime Register BV</b> Leverancier van domeinnamen	Nederland
<b>Google Inc.</b> Leverancier voor website analyse	Verenigde Staten
<b>MessageBird B.V.</b> Leverancier van SMS software	Nederland
<b>ZenDesk Inc.</b> Leverancier e-mail software klantenservice	Europa & Verenigde Staten
<b>SatisMeter</b> Leverancier NPS-software	Tsjechië
<b>CloudTalk</b> Leverancier VOIP-telefoonsysteem	Europa & Verenigde Staten