

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## V.O.F. Dima Support

### Module 3: Webhosting

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: **66077370**

#### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Leverancier : is de partij die deze voorwaarden toepast op al zijn transacties met eindgebruiker.  
Eindgebruiker : is de zakelijke of professionele partij die webhostingdiensten afneemt van leverancier.
- 1.2 Deze voorwaarden bestaan uit de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support aangevuld met één of meer specifieke voorwaarden gerelateerd aan een product of dienst. Naast de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support zijn deze voorwaarden Webhosting van toepassing, voor zover eindgebruiker diensten met betrekking tot webhosting van leverancier afneemt.
- 1.3 De bepalingen van deze voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support. Bij tegenstrijdigheid van bepalingen in de Algemene Voorwaarden en de bepalingen van deze onderhavige voorwaarden, prevaleren deze laatste.

#### Artikel 2. De hostingdiensten

- 2.1 Leverancier zal de met eindgebruiker overeengekomen hostingdiensten leveren.
- 2.2 Indien de overeenkomst het terbeschikkingstellen van schijfruimte van apparatuur omvat, zal eindgebruiker de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Eindgebruiker zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van één of meer in de overeenkomst genoemde webpagina's van een website. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor eindgebruiker gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderworpen aan de huisregels van leverancier zoals opgesteld ten behoeve van en geldend voor afnemers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door eindgebruiker is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 2.3 Indien de overeenkomst het verschaffen van toegang tot internet omvat, zal leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich inspannen om verbindingen via het systeem van leverancier met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de voor leverancier gehoste website. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van eindgebruiker of die van derden.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is eindgebruiker verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Eindgebruiker is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot eindgebruiker staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal eindgebruiker zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door eindgebruiker gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.5 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.6 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikkingstellen van backup-, uitwijk- en recovery-diensten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 2.7 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor eindgebruiker verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan eindgebruiker ter hand stellen. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door eindgebruiker beoogde resultaten.

- 2.8 Eindgebruiker is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven verschuldigd.
- 2.9 Leverancier staat er niet voor in dat een door eindgebruiker gewenste domeinnaam wordt toegekend.
- 2.10 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Eindgebruiker staat er jegens leverancier voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens één of meer derden is. Eindgebruiker vrijwaart leverancier voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van eindgebruiker niet door leverancier is geregistreerd.
- 2.11 Indien schriftelijk overeengekomen omvat de overeenkomst ook het aan eindgebruiker ter beschikking stellen van e-mailadressen. Parijzen zullen het aantal ter beschikking te stellen e-mailadressen nader overeenkomen

### **Artikel 3. Uitvoering dienstverlening**

- 3.1 Leverancier zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met eindgebruiker schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van eindgebruiker. Indien leverancier op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van eindgebruiker, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan eindgebruiker in rekening worden gebracht.
- 3.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij eindgebruiker geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier eindgebruiker hierover zo tijdig als mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van eindgebruiker.
- 3.4 Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, afhankelijk van de omstandigheden, aanvangen na overleg met eindgebruiker
- 3.5 Eindgebruiker zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus programmatuur in werking hebben.

### **Artikel 4. Gedrageregels; Notice and Take Down**

- 4.1 Indien leverancier algemeen voor al zijn eindgebruikers geldende gedrageregels hanteert, dan zal leverancier die desgevraagd aan eindgebruiker verstrekken en is eindgebruiker verplicht deze gedrageregels stipt en onverkort na te leven. Steeds en in alle gevallen zal eindgebruiker zich zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Eindgebruiker zal te allen tijde in het bijzonder de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet gegevens verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten en schending van enige andere wettelijke verplichting.
- 4.2 Teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van eindgebruiker. Eindgebruiker is gehouden op eerste verzoek van leverancier onverwijld informatie te verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar zijn keuze de informatie te (doen) verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 4.1 aan eindgebruiker per direct en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot systemen van leverancier te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele maatregelen of de uitoefening van andere rechten door leverancier jegens eindgebruiker. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens eindgebruiker aansprakelijk te zijn.
- 4.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van eindgebruiker te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en eindgebruiker. Eindgebruiker zal zich ter zake met de betreffende derde hebben te verstaan en leverancier direct schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

## **Artikel 5. Service Level Agreement**

5.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen. Eindgebruiker zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met het buitenbeschouwing laten van vooraf aangekondigde onderbreking wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## **Artikel 6. Duur en verhuizing van website**

- 6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen looptijd, in ieder geval ten minste 12 maanden. De looptijd van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij eindgebruiker of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de overeenkomst meerdere diensten omvat, kan elke partij elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van het hiervoor bepaalde.
- 6.2 Slechts indien schriftelijk overeengekomen, zal leverancier bij of na het einde van de overeenkomst – tegen betaling door eindgebruiker van een dan door leverancier te bepalen vergoeding alsook met inachtneming door eindgebruiker van alle andere dan door leverancier bepaalde condities – meewerken aan het overzetten van de website en het bijbehorende domein naar eindgebruiker of naar een andere leverancier van webhostingdiensten.
- 6.3 Leverancier is niet gehouden mee te werken aan een verhuizing wanneer eindgebruiker niet aan al zijn financiële verplichtingen jegens leverancier heeft voldaan

## **Artikel 7. Betaling**

- 7.1 Alle bedragen die betrekking hebben op contractuele dienstverlening van leverancier en/of abonnementen zijn per kalendermaand bij vooruitbetaling te voldoen vóór aanvang van de gebruikperiode. Gebruikskosten worden per maand achteraf gefactureerd en dienen binnen 14 dagen te zijn voldaan.
- 7.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van eindgebruiker, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk de geldende prijzen en tarieven aan te passen op basis van de jaarlijkse CBS-indexering voor bedrijven of door overheidsinstellingen opgelegde heffingen met ingang van de datum dat die heffing ingaat.
- 7.3 Leverancier zal eindgebruiker schriftelijk informeren over deze prijsaanpassing. De bedoelde prijsaanpassing vormt géén reden voor eindgebruiker om de lopende overeenkomst voortijdig te beëindigen.
- 7.4 Het is eindgebruiker niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de gebruiksgegevens ten behoeve van facturering en zo de bedragen die eindgebruiker verschuldigd is, te beïnvloeden.

## **Artikel 8. Garantie**

- 8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Leverancier kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar of toegankelijk is en dat de door leverancier gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
- 8.2 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de dienstverlening. Eindgebruiker zal de resultaten van de dienstverlening zelf regelmatig controleren.
- 8.3 Eindgebruiker zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier zal op verzoek van eindgebruiker medewerking verlenen aan verdere maatregelen van eindgebruiker tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het herstel van verminkte of verloren gegevens.
- 8.4 Bij eindgebruiker ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door eindgebruiker worden verwerkt. Eindgebruiker staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Eindgebruiker vrijwaart leverancier tegen elke claim van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens op de uitvoering van deze overeenkomst.

## **Artikel 9. Verwerking persoonsgegevens**

9.1 Eindgebruiker garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door eindgebruiker of derden worden ingevoerd of verwerkt in de website of anderszins door leverancier gehost of verwerkt worden.

- 9.2 Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt bij eindgebruiker de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door eindgebruiker worden gehost of verwerkt. Eindgebruiker staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Eindgebruiker vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.3 Eindgebruiker heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij eindgebruiker. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens “bewerker” in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Leverancier zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door eindgebruiker na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van eindgebruiker.

**Artikel 10. Vindplaats**

Deze AV en bijbehorende modules zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en te raadplegen alsmede te printen via <http://www.dimasupport.nl/algemene-voorwaarden>

Doetinchem, oktober 2016