

Algemene Voorwaarden WebhostNow

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen WebhostNow te Capelle aan den IJssel, Kamer van Koophandel 64957713 en haar wederpartijen ("Klant(en)").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor WebhostNow alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Definities

WebhostNow: WebhostNow, gevestigd te Capelle aan den IJssel, Kamer van Koophandel 64957713;

Klant: de partij die met WebhostNow een overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan. De Voorwaarden gelden ten aanzien van Overeenkomsten met Consumenten als voor Overeenkomsten met (rechts)personen die handelen in de uitoefening van hun beroep of bedrijf (Zakelijke Klant). Indien een bepaling specifiek voor een doelgroep is bestemd of juist niet kan gelden, wordt dit duidelijk benoemd, in andere gevallen gelden de voorwaarden voor beide partijen;

(Duur)Overeenkomst(en): elke tussen WebhostNow en Klant gesloten Overeenkomst waarbij WebhostNow zich verbindt tot het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van (advies)Diensten. Dit ook kan een eenmalige verplichting zijn. Onder "Overeenkomst" is tevens begrepen iedere wijziging en/of aanvulling daarop alsmede alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen al dan niet ter voorbereiding of uitvoering daarvan. Een Duurovereenkomst houdt in dat WebhostNow zich verplicht om binnen een afgesproken termijn herhaaldelijk Diensten te leveren en werkzaamheden uit te voeren. (abonnement);

Algemene Voorwaarden: Onderhavige Voorwaarden;

Website: De Website van WebhostNow, te bereiken via: www.webhostnow.nl

Dienst (en): De door WebhostNow uit te voeren werkzaamheden. In de overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten. Er kan ook sprake zijn van de levering van producten en hardware;

Partij(en): WebhostNow en Klant afzonderlijk, dan wel gezamenlijk;

Account: De persoonlijke beheer omgeving van Klant;

Artikel 1 Totstandkoming

1.1. WebhostNow stelt een offerte op waarin WebhostNow aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten”) WebhostNow aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.2. Indien er sprake is van verkoop, zal WebhostNow een aanbod doen, welke Klant kan accepteren.

1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en tot geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. WebhostNow kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien WebhostNow daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Klant wordt ontvangen door WebhostNow. Deze mededeling kan per e-mail, middels een contactformulier of schriftelijk worden gedaan.

1.5. Indien de Overeenkomst via de Website tot stand komt, aanvaard Klant direct het aanbod van WebhostNow, door het daarvoor bestemde proces te doorlopen en af te ronden. Indien er sprake is van een Zakelijke Klant komt de bedoelde Overeenkomst eerst tot stand nadat WebhostNow deze aanvaarding heeft bevestigd. Bij een Consument komt deze direct tot stand met de aanvaarding door de Consument, maar kan de Overeenkomst ontbonden worden indien WebhostNow deze aanvaarding niet per email bevestigd.

1.6. Indien Klant niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat WebhostNow werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Klant WebhostNow verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.7. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide Partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

1.8. Bijlagen van de Overeenkomst maken deel uit van de Overeenkomst, waarbij Bijlagen een lagere prioriteit hebben dan de Overeenkomst op zichzelf.

Artikel 2 Prijzen

2.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, of er sprake is van een aanbod richting Consument, zijn alle door WebhostNow genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

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

2.3. Indien de Overeenkomst een abonnement betreft, is WebhostNow gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen.

2.4. Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden. Zie daarvoor het desbetreffende artikel

Artikel 3 Levering van Diensten

3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door WebhostNow uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Klant. WebhostNow zal de werkzaamheden naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.

3.2. Door WebhostNow opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar de toepasselijke SLA termijnen stelt die niet anders dan als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.

3.3. Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan WebhostNow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan WebhostNow worden verstrekt.

3.4. Klant zal WebhostNow toegang geven tot alle plaatsen (fysieke locaties), diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die WebhostNow redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

3.5. WebhostNow garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft WebhostNow het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. WebhostNow is en blijft naar Klant toe de verantwoordelijke.

3.6. WebhostNow is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3.7. Tenzij anders overeengekomen is WebhostNow geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien WebhostNow deze diensten afneemt ten behoeve van Klant. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of WebhostNow de contractuele wederpartij van Klant is of de leverancier. WebhostNow zal hierover adequaat informeren.

3.8. WebhostNow heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Klant ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover WebhostNow niet na komt dan wel in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden.

3.9. WebhostNow zal zich inspannen bij een verzoek van Klant zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte en/of een aparte SLA.

3.10. Indien zulks is overeengekomen, zal WebhostNow Klant toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. 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. Indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Klant dit zo spoedig mogelijk aan WebhostNow te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

3.11. Alle wijzigingen in de Overeenkomst, 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 en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Klant.

3.12. Indien er sprake is van gecombineerde levering van Diensten in samenhang met levering van producten (hardware) is dit artikel overeenkomstig van toepassing.

Artikel 4 Levering van hardware

4.1. Indien er enkel sprake is van levering van hardware, zal WebhostNow deze producten afleveren op de overeengekomen datum. Indien geen datum is overeengekomen zal WebhostNow de producten zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 30 dagen na sluiten overeenkomst leveren. Bij vertraging in de levering is WebhostNow ten aanzien van Zakelijke Klanten nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die ontstaat door deze te late levering.

4.2. WebhostNow behoudt zich de eigendom voor alle door haar geleverde producten tot op het moment van volledige betaling van de prijs van alle door WebhostNow aan Klant geleverde of nog te leveren producten, alsmede van eventuele vorderingen voor door WebhostNow ten behoeve van de Klant in het kader van de levering van producten verrichtten of nog te verrichten werkzaamheden en of diensten en hetgeen WebhostNow van de Klant te vorderen mocht hebben wegens een tekortkoming van de Klant in de nakoming van de tussen WebhostNow en de Klant gesloten overeenkomst, daaronder begrepen incassokosten, rente en boeten.

4.3. WebhostNow is gerechtigd de levering van producten in delen te leveren, waarbij de leverwijze ter keuze van WebhostNow is. Bij levering aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering. Het risico ten aanzien van de producten en leveringen gaat over na aflevering van de producten door WebhostNow op het door Klant aangegeven adres.

4.4. Alle genoemde termijnen zijn indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen door Zakelijke Klanten derhalve geen rechten worden ontleend.

4.5. Zakelijke Klant is verplicht te geleverde producten te inspecteren en indien hij een defect constateert dient hij dit binnen 48 uur aan WebhostNow te melden. Daarna vervalt iedere aanspraak in welke vorm dan ook.

4.6a. (Garantie Zakelijke Klant)

Indien WebhostNow hardware levert aan Zakelijke Klant, geeft WebhostNow geen garanties behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Klant dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. WebhostNow zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk

indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent. Indien in de Overeenkomst nog een specifieke garantie wordt afgesproken, wordt dat expliciet vermeld.

4.6b. (Garantie Consument)

Indien WebhostNow hardware levert aan Consument staat zij er voor in dat de producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien specifiek overeengekomen, staat WebhostNow er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

Een door WebhostNow, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst al heeft en kan invoeren.

Indien het afgeleverde product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient Consument bij voorkeur binnen 5 werkdagen, maar uiterst binnen twee maanden, nadat hij het gebrek heeft ontdekt WebhostNow daarvan in kennis te stellen.

Indien WebhostNow de klacht gegrond acht, worden na overleg met Consument de relevante producten hersteld, vervangen of vergoed. De maximale vergoeding is gelijk aan de door Consument betaalde prijs over het product. Dit Artikel staat een beroep op eventuele schadevergoeding niet in de weg.

Artikel 5 Bepalingen over reparatie en onderhoud

5.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten, of het laten functioneren van door WebhostNow of derden reeds geleverde producten en diensten.

5.2. WebhostNow zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, foutherstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. WebhostNow is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Klant.

5.3. Als onderdeel van het onderhoud zal WebhostNow zich inspannen om fouten in de werken en bijbehorende software te herstellen. WebhostNow is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal WebhostNow hier vooraf overleg over voeren met Klant.

5.4. WebhostNow zal zich inspannen om door Klant verzochte veranderingen toe te voegen aan de software en of hardware. WebhostNow is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

5.5. Indien naar het oordeel van WebhostNow een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software en/of hardware negatief kan beïnvloeden, zal WebhostNow dit schriftelijk melden aan Klant. Indien Klant desondanks staat op de verandering en WebhostNow deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Klant en zonder enige aansprakelijkheid voor WebhostNow.

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

5.7. WebhostNow is niet verantwoordelijk voor enig verlies van data, werken etc., van Klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor backups, tenzij anders overeengekomen met WebhostNow. Klant begrijpt dat hij voordat er onderhoud of reparatiewerkzaamheden plaatsvinden hij zelf data en werken veilig moet stellen. Dit geldt in het specifieke geval ook indien er sprake is van het repareren van hardware als enkele opdracht.

Artikel 6 Remote Support

6.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

6.2. WebhostNow zal op verzoek van Klant software voorstellen waarmee te ondersteunen hardware op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt. Deze verantwoordelijkheid komt voor WebhostNow, indien het aanleggen van een netwerk en beveiligingsomgeving ook als onderdeel van de te leveren Diensten van WebhostNow behoort.

6.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal WebhostNow zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Klant tot een oplossing te komen.

Artikel 7 Installatie en configuratie (netwerk)

7.1. WebhostNow zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Klant, teneinde een nieuw, werkend hardware- en softwaresysteem te realiseren.

7.2. Eventuele afspraken over oplevertermijnen, testperiodes, recht van reclame etc. worden indien noodzakelijk in de overeenkomst nader bepaald. Indien niets over reclamatie en testperiodes is afgesproken, kan Klant zich slechts binnen 14 dagen na afgesproken opleverdatum (of na oplevering, indien geen datum is overeengekomen) beroepen op eventuele onjuistheden in de werkzaamheden. Indien WebhostNow aangeeft de klachten naar redelijkheid te kunnen verhelpen en derhalve de klacht terecht acht, zal zij dit zonder meerwerkkosten uitvoeren. Indien er sprake is van meerwerk, omdat de klacht niet onder de opdracht valt, zal WebhostNow hiervoor eerst een offerte uitbrengen.

7.3. De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant. WebhostNow zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van WebhostNow voldoet, is WebhostNow gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

7.4. Klant zal op verzoek van WebhostNow medewerkers en hulppersonen van WebhostNow alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Klant. Indien bedoelde toegang is overeengekomen, maar is door toedoen van klant alsnog niet mogelijk (om welke reden ook), is WebhostNow nimmer aansprakelijk voor eventuele vertraging van de werkzaamheden.

7.5. Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Klant deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Klant vrijwaart WebhostNow voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door WebhostNow.

Artikel 8 Levering software derden

8.1. Voor de levering van software van derden gelden de bij de informatiedrager (bijvoorbeeld CD-ROM, DVD of downloadlink) gevoegde licentie- of andere voorwaarden van de producent. Door opening van de op de informatiedrager aangebrachte verzegeling erkent Klant uitdrukkelijk voornoemde voorwaarden.

8.2. WebhostNow zorgt naar besten kunnen voor juiste informatie en licentie verstrekking, maar kan niet garanderen dat dit correct gebeurt. Klant vrijwaart WebhostNow voor alle claims van derden die hiermee samenhangen.

Artikel 9 Hosting

9.1. WebhostNow biedt de mogelijkheid tot hosting van een website of ander werk. Hierbij is het mogelijk om hosting als dienst bij WebhostNow af te nemen of bij een aanbieder van hostingdiensten (derden) zelf. Van welke vorm sprake is wordt bepaald in de Overeenkomst. Onderhavige algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op hosting als Dienst afgenomen bij WebhostNow

9.2. Indien WebhostNow geen partij is bij levering van de in het vorige lid bedoelde diensten (Klant sluit niet bij WebhostNow hosting als dienst af), kan WebhostNow niet garanderen dat de wederpartijen bij deze leveringscontracten op enig moment toestaan dat een dienst geleverd wordt zoals gewenst door Klant. Hetzelfde geldt indien relevante wet- of regelgeving levering van een dienst bemoeilijkt of onmogelijk maakt. Klant is zelf verantwoordelijk voor de overeenkomst tussen hem en de leverancier en deze overeenkomst zal ook op basis van de voorwaarden van deze leverancier gesloten worden.

9.3. Bij de door Klant bij WebhostNow afgenomen hosting biedt WebhostNow geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime tenzij uitdrukkelijk anders is aangeduid in de offerte, Overeenkomst of in een toepasselijke SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde. Bij eventuele downtime is WebhostNow zonder SLA nimmer aansprakelijk voor eventuele schade en gevolgschade.

9.4. Indien de Dienst strekt tot de het hosten van een website of ander werk zal WebhostNow zich inspannen om bij verandering van WebhostNow door derden de betreffende diensten aan te passen om ongestoorde voortzetting zo veel mogelijk te realiseren. Deze inspanningen, alsmede de daarmee gemoeide kosten, vinden uitsluitend plaats na goedkeuring door Klant en worden als meerwerk gefactureerd aan Klant.

9.5. Onderstaande artikelen zijn specifiek van toepassing indien Klant hosting als dienst afneemt bij WebhostNow.

9.6. WebhostNow zal zich inspannen om te zorgen dat Klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van WebhostNow. WebhostNow kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. WebhostNow zal zich inspannen om Klant hierover tijdig te informeren.

9.7. Het is Klant verboden materialen te plaatsen die:

9.8. Klant onthoudt zich ervan overige Klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van WebhostNow. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks WebhostNow, overige Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. WebhostNow zal Klant op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

9.9. Indien naar het oordeel van WebhostNow een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van WebhostNow of derden en/of van WebhostNow via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is WebhostNow gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

9.10. WebhostNow heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. WebhostNow zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. WebhostNow is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

9.11. WebhostNow heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal WebhostNow zich inspannen om Klant daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Klanten relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. WebhostNow is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

9.12. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is WebhostNow niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Klant op systemen van WebhostNow opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

9.13. WebhostNow is niet verantwoordelijk voor enig verlies van data, werken etc., van Klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor backups, tenzij anders overeengekomen met WebhostNow. Klant begrijpt dat hij voordat er onderhoud of reparatiewerkzaamheden plaatsvinden hij zelf data en werken veilig moet stellen.

9.14. Indien Klant ervoor kiest om na oplevering service en onderhoud te laten verrichten door WebhostNow (al dan niet door middel van SLA en/of onderhoudscontract) zal WebhostNow deze naar “best effort” uitvoeren. WebhostNow kan echter zonder apart afgesloten SLA geen garanties geven ten aanzien van up en downtime alsmede snelheid en andere hosting gerelateerde diensten en services.

9.15. Indien Klant besluit om na oplevering service en onderhoud te laten verrichten door WebhostNow, maar de hosting wordt door Klant zelf afgenomen bij derde partijen, verleent Klant WebhostNow volledige toegang tot alle door derde partijen gehoste omgevingen en configuratiemogelijkheden. Klant is aansprakelijk voor de diensten die deze derde partij levert en vrijwaart WebhostNow voor eventuele claims van derden.

9.16. Klant vrijwaart WebhostNow van alle juridische claims met betrekking tot de door Klant opgeslagen gegevens, informatie, website(s), clouddiensten en dergelijke.

9.17. WebhostNow kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. Klant zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt.

9.18. Mocht Klant de geldende limieten toch overschrijden, dan kan WebhostNow, bij gebreke van een regeling in de Overeenkomst en na verzending van tenminste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding, ervoor kiezen om Klant achteraf een extra bedrag per overschreden data-eenheid (bijv. MB of GB) in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de prijslijst geldende bedragen.

9.19. Bij gebreke van een toepasselijk bedrag voor het overschrijden van de geldende limieten, is WebhostNow bevoegd om ad hoc een redelijk en proportioneel bedrag vast te stellen, dat strookt met de overige prijzen van WebhostNow en binnen de markt niet buitenproportioneel is.

Artikel 10 Domeinnamen

10.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam 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. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. WebhostNow vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

10.2. Klant kan uitsluitend uit de bevestiging van WebhostNow, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie. Dit geldt ook indien het een verlenging voor het houderschap van een domeinnaam betreft.

10.3. Klant vrijwaart en houdt WebhostNow schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Klant. WebhostNow is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam

tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van WebhostNow

10.4. Klant dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. WebhostNow zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.

10.5. WebhostNow heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

10.6. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is WebhostNow gerechtigd een domeinnaam van Klant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 11 Herroepingsrecht Consumenten

11.1. Consument heeft geen herroepingsrecht op de levering van producten (Hardware), omdat er altijd sprake is van producten die op basis van specificaties opgegeven door de Consument door WebhostNow worden vervaardigd. (maatwerk)

11.2. De Consument kan een Overeenkomst tot het leveren van diensten en een Overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. WebhostNow mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

11.3. De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

11.4. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de WebhostNow.

11.5. Indien de Consument, nadat de dienstverlening al is begonnen (op zijn verzoek), alsnog gebruik maakt van het herroepingsrecht, moet hij een bedrag betalen over datgene dat hij al van de Diensten gebruikt heeft, of dat gedeelte dat door WebhostNow al geleverd is. Eventuele door WebhostNow terug te betalen bedragen worden zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terugbetaald.

11.6. Consument heeft geen herroepingsrecht bij de levering van Diensten, na volledige uitvoering van de Dienst, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
- b. de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra WebhostNow de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

Artikel 12 Duur en beëindiging

12.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn vermeld in de offerte of bij het aanbod op de website. De duur is zolang als het nodig is om de werkzaamheden uit te voeren. Ingeval van een eenmalige dienst (reparatie, registratie domeinnaam etc.) of aankoop is dit artikel niet van toepassing

12.2. Ingeval van een Duurovereenkomst wordt de overeenkomst aangegaan voor een periode van drie maanden, tenzij anders overeengekomen, en zal tekens met eenzelfde periode worden verlengd. Er geldt een opzegtermijn van één maand.

12.3. Voor Consumenten geldt dat er na de eerste periode, of na 12 maanden, een opzegtermijn van één maand geldt en dat de overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt verlengd, maar dat deze altijd opgezegd kan worden, met inachtneming van de opzegtermijn.

12.4. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.

12.5. WebhostNow mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

a) Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;

b) Het faillissement van Klant is aangevraagd;

c) Klant heeft surseance van betaling aangevraagd;

d) De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd.

12.6. Indien WebhostNow de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

12.7. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van WebhostNow op Klant onmiddellijk opeisbaar. 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 WebhostNow is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft WebhostNow recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

12.8. 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 WebhostNow op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

12.9. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is WebhostNow gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Klant bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Klant op te heffen. WebhostNow is niet verplicht in dat geval Klant een kopie van deze gegevens te verschaffen. Klantgegevens zelf (contactgegevens van Klant) blijven wel bekend bij WebhostNow.

12.10. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.

Artikel 13 Betaling

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

13.2. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

13.3. Indien Klant na 14 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

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

- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
- Klant is € 7,50 administratieve kosten verschuldigd voor iedere herinneringsbrief en aanmaning;
- Klant is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus;
- de voor Klant gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

13.5. Tenzij Klant een Consument is, is beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.

13.6. In geval Klant enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is WebhostNow zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van WebhostNow op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 14 Intellectueel eigendom

14.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door WebhostNow ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij WebhostNow of diens licentiegevers.

14.2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten (niet exclusief, beperkt tot in de duur van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen) 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.

14.3. Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

14.4. Het is WebhostNow toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien WebhostNow 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 bepaald.

14.5. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst geeft Klant waar nodig WebhostNow toegang tot en het gebruiksrecht voor materialen die nodig zijn om de Overeenkomst uit te voeren. Klant verklaart dat hij hiertoe gerechtigd is en vrijwaart WebhostNow voor alle claims (van derden, toezichthouders etc.) die hiermee samenhangen.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1. 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.

15.2. WebhostNow zal geen kennisnemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van WebhostNow, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of WebhostNow daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal WebhostNow zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

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

Artikel 16 Overmacht

16.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

16.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor WebhostNow beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover WebhostNow geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar WebhostNow geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van WebhostNow die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van WebhostNow, die WebhostNow niet kon voorzien en waar WebhostNow diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

16.3. Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

17.11 WebhostNow 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.

17.2. De totale aansprakelijkheid van WebhostNow voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door WebhostNow 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 WebhostNow, 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 verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan tienduizend (10.000) euro (exclusief BTW).

17.3. WebhostNow is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

17.4. De aansprakelijkheid van WebhostNow wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant WebhostNow onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en WebhostNow 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 WebhostNow in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door WebhostNow.

17.5. De in dit artikel 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 WebhostNow.

17.6. Klant is jegens WebhostNow aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart WebhostNow tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de gedragsregels in artikel. 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 18 Wijziging Overeenkomst, Voorwaarden

18.1. WebhostNow 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 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.

18.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt via een elektronisch ticketsysteem, of op de WebhostNow Website, of per e-mail aan Klant, of een ander kanaal waarvan WebhostNow kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Klant. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving. In beginsel zal dit slechts eenmaal per kalenderjaar gebeuren.

18.3. Indien Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen 30 dagen na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan WebhostNow. WebhostNow kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien WebhostNow daarop de wijziging niet intrekt, kan Klant tot de datum waarop zijn Overeenkomst beëindigd, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

18.4. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. WebhostNow mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Klant.

18.5. Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle diensten betrekking hebben. Nadere afspraken tussen WebhostNow en Klant prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze schriftelijk door beide partijen zijn aanvaard.

Artikel 19 Slot

19.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2. 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 WebhostNow gevestigd is.

19.3. 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.

19.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de WebhostNow Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Specifiek voor Consumenten geldt dat er van dit voorbehoud alleen sprake is van kennelijke programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

19.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van WebhostNow vormen volledig bewijs van stellingen van WebhostNow en de door WebhostNow ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

19.6. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

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

19.8. Iedere partij is slechts gerechtigd haar 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.

Bedrijfsgegevens:

Rivium Boulevard 156
2909 LK Capelle aan den IJssel

Email: support@webhostnow.nl

KvK: 64957713

BTW: NL226573485B01

Prijslijst WebhostNow is vindbaar op het volgende webadres: <https://www.webhostnow.nl/prijslijst>

Versiebeheer

Versienummer	Publicatiedatum	Wijziging
1.0	5 oktober 2016	Initiële publicatie
1.1	21 maart 2017	Wijziging bedrijfsgegevens/adres in verband met verhuizing naar nieuw kantoor
1.2	22 mei 2018	Toevoeging verwerkersovereenkomst & aanpassing adres

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: WebhostNow

Rivium Boulevard 301
2909 LK Capelle aan den IJssel

support@webhostnow.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende:

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroep/herroepen*

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Uw (bedrijfs)naam]

[Uw (bedrijfs)adres]

[Handtekening(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

BIJLAGE 2: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

Indien WebhostNow (hierna: "Leverancier") bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant (hierna: "Opdrachtgever") Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Leverancier vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

Artikel 2. Doeleinden van de verwerking

1. Leverancier verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Leverancier zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Leverancier op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
3. Leverancier heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

Artikel 3. Verplichtingen leverancier

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Leverancier zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
2. Leverancier zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Leverancier zullen worden aangeleverd.
3. Leverancier zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van Leverancier die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Leverancier.
5. Leverancier zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Leverancier zal Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

1. Leverancier mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
2. Leverancier zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen door Leverancier worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
3. Leverancier is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Leverancier zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Leverancier niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent Leverancier hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
2. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
3. Leverancier zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn overeengekomen. Leverancier staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 7. Beveiliging

1. Leverancier zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals ongeoorloofde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier zal zich inspannen om 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.
3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Leverancier ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Leverancier, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichhoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Leverancier spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Leverancier meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- Wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Leverancier, zal Leverancier het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van Leverancier voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Leverancier hieraan meewerken en kan Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle Persoonsgegevens die Leverancier van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Leverancier zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- Voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
- Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage; en
- Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 11. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.

2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door Leverancier. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.

3. Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.

4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

Artikel 12. Duur en opzegging

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.

3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Leverancier de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.