

# Algemene Voorwaarden

Laatste wijziging: 12-8-2020

## Artikel 1. Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: DRC-Hosting handelsnaam van DRC-Media gevestigd in Den Haag en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 76811093. Ook wel genoemd; Bedrijf.
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de Opdrachtnemer<sub>1</sub> een Overeenkomst<sub>6</sub> heeft afgesloten of de natuurlijke persoon waar het Bedrijf<sub>1</sub> een offerte daartoe heeft uitgebracht. Ook wel genoemd; Klant.
- 1.3 Eind Gebruiker: Enige client van de Klant<sub>2</sub> of andere gebruiker van de Opdrachtgever's<sub>2</sub> dienst, ook ieder andere persoon of (rechts verantwoordelijke) entiteit die toegang krijgt tot de Dienst<sub>5</sub> via Opdrachtgever<sub>2</sub>.
- 1.4 Algemene Voorwaarden: Het onderhavige document.
- 1.5 Dienst: De specifieke dienst waar de Opdrachtnemer<sub>1</sub> met Opdrachtgever<sub>2</sub> overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst<sub>6</sub> dan wel factuur en/ of Order<sub>12</sub>.
- 1.6 Overeenkomst: Bestaande uit de Algemene Voorwaarden<sub>4</sub>, gebaseerd op de bestelde Dienst<sub>5</sub> welke bevestigd is door middel van Order<sub>12</sub> en factuur. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer<sub>1</sub> en Opdrachtgever<sub>2</sub> krachtens welke het Bedrijf<sub>1</sub> de Dienst<sub>5</sub> zal uitvoeren.
- 1.7 Website: Geregistreerde domein en daaraan online toegankelijk bereikbaar gestelde informatie, onder de domeinen <https://www.drc-hosting.com/> en <https://www.drc-media.com/> in het beheer van het Bedrijf<sub>1</sub>.
- 1.8 Bedenktijd: De termijn waarbinnen de Opdrachtgever<sub>2</sub> gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- 1.9 Krediet: Een persoonsgebonden tegoed (kan zich digitaal bevinden) waarmee een Dienst(en)<sub>5</sub> mee af te nemen zijn. Dit krediet is inzichtelijk, aan te vullen en te gebruiken via het Klantenportaal<sub>10</sub>.
- 1.10 Klantenportaal: Het administratiesysteem waar de Klant<sub>2</sub> kan inloggen en zijn/haar diensten kan beheren. Deze bevindt zich op het domein <https://secure.drc-media.com/>.
- 1.11 Materiaal: Alle werken, zoals websites en (web) applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, belettering, advertenties, marketing- en/ of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, advies, rapporten en andere producten van de geest, beïnvloed voorbereidend materiaal en (al dan niet versleutelde) bestanden of gegevensdragers waarop de materialen invloed hebben. De Materiaal(en) vallen onder de Algemene Voorwaarden<sub>4</sub>.
- 1.12 Order: Een order en/of bestelling bevestigd door een factuur in het administratiesysteem van het Bedrijf<sub>1</sub>.
- 1.13 Domeinnaamleverancier: Een Uitgevende instantie<sub>16</sub> of Registrar<sub>14</sub>, welke als leverancier voor de Opdrachtnemer<sub>1</sub> domeinnamen onder één of meerdere specifieke domeinnaamextensies ten behoeve van Opdrachtgever<sub>2</sub> levert.

- 1.14 Registrar: Een organisatie die toestemming van een Uitgevende instantie<sub>16</sub> heeft gekregen om direct in de centrale database domeinnamen te registreren en/of te wijzigen.
- 1.15 Domeinnaamhouder: De houder van een domeinnaam volgens de Uitgevende instantie<sub>16</sub>.
- 1.16 Uitgevende instantie: De instantie die verantwoordelijk is voor registratie van domein extensies in Nederland, de locatie waar het Bedrijf<sub>1</sub> zich huisvest.
- 1.17 Derde Partij: Een houder of bedrijf dat uitgave doet van gelicentieerde software die verkocht wordt, en/of gebruikt wordt door de Opdrachtnemer<sub>1</sub>. Ook wel genoemd; Leverancier.
- 1.18 Data: Informatie opgeslagen of geproduceerd met behulp van de geleverde Dienst(en)<sub>5</sub> door de Klant<sub>2</sub>
- 1.19 Upgrade: Bedoelt zoals het in het Order<sub>12</sub> beschreven staat, de mogelijkheid tot de afgenomen capaciteit en opslagruimte voor vergroten/ verhogen
- 1.20 Downgrade: Bedoelt zoals het in het Order<sub>12</sub> beschreven staat, de afgenomen capaciteit en opslagruimte voor verkleinen/ verlagen
- 1.21 Upgrade: Een verhoging van de afgenomen capaciteit en/of opslagruimte, ofwel een verbetering ten aanzien van de vorige Dienst(en)<sub>5</sub>.
- 1.22 Certificate Authority: Een instantie welke als leverancier voor de Opdrachtnemer<sub>1</sub> één of meerdere SSL Certificaten uitgeven ten behoeve van de Opdrachtgever<sub>2</sub>.
- 1.23 Toeleveranciers: Te verstaan als; Domeinnaamleverancier, Registrar, Derde Partij, Certificate Authority.
- 1.24 SLA: Staat voor Service License Agreement.

## Artikel 2. Overeenkomst

- 2.1 Bij het plaatsen van een Order<sub>12</sub> van één of meerderen Diensten<sub>5</sub> gaat de Opdrachtgever<sub>2</sub> een rechts geldende Overeenkomst<sub>6</sub> aan voor een bepaalde periode met de Opdrachtnemer<sub>1</sub>.
- 2.2 De looptijd van het contract hangt af van de overeengekomen contractduur, dit vermeld staat op de factuur en het Order<sub>12</sub>.
- 2.3 Voor alle Diensten<sub>5</sub> (exclusief Domeinregistraties en SSL Certificaten) geldt dat de Overeenkomst<sub>6</sub> wordt aangegaan voor een minimale duur van één (1) maand. De Overeenkomst<sub>6</sub> wordt ten einde van de looptijd stilzwijgend met één (1) maand verlengd.
- 2.4 Bij de volgende Diensten<sub>5</sub>: Domeinregistraties en SSL Certificaten, geldt een minimale duur van één (1) jaar. Deze wordt ten einde van de looptijd stilzwijgend met minimaal één (1) jaar verlengd.
- 2.5 Alleen de Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht de Overeenkomst<sub>6</sub> te wijzigen en/of aan te vullen. Op reeds lopende Overeenkomst(en)<sub>6</sub> geldt een termijn van één (1) maand na bekendmaking voordat de wijziging in werking treedt.
- 2.6 Wijzigingen aan de Overeenkomst(en) die direct in werking treden zijn;
  - a. Wijzigingen die aan de kern van de afspraken ondergeschikt worden geacht, in het belang van de leesbaarheid of taal technische verbeteringen.
  - b. Wijzigingen op grond van de wet.
  - c. Wijzigingen in het voordeel van de Opdrachtgever<sub>2</sub>.
- 2.7 Bij wijzigingen van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> heeft u het recht kosteloos de Overeenkomst<sub>6</sub> te ontbinden met ingang van verstrijken van één (1) maand na bekendmaking van wijziging Overeenkomst<sub>6</sub>, tenzij het aanpassingen zijn op basis van verandering van wetgeving.
  - a. Bij domeinregistraties kunt u niet kosteloos ontbinden gedurende de Looptijd van de Overeenkomst<sub>6</sub>. De kosten voor ontbinden bedraagt €60,00 euro voor domeinregistraties.
  - b. Bij SSL Certificaten kunt u niet kosteloos ontbinden gedurende de Looptijd van de Overeenkomst<sub>6</sub>. De kosten voor ontbinden bedraagt €250,00 euro voor SSL Certificaten.
  - c. Bij 2.7.a en 2.7.b verliest u het recht op restitutie.
- 2.8 De genoemde leveringstijden zijn geen vaste termijnen. Bij enige vertragingen kan de Opdrachtnemer<sub>1</sub> niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade.
- 2.9 Bij tegenstrijdige artikelen en/of andere verplichtingen tussen Opdrachtnemer<sub>1</sub> en Opdrachtgever<sub>2</sub>, heeft dit document het laagste prioriteit, mits anders aangegeven.
- 2.10 Bij het niet naleven van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tussen Opdrachtgever<sub>2</sub> en Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> alle rechten om de Overeenkomst<sub>6</sub> per direct te beëindigen zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever<sub>2</sub>. De Opdrachtnemer<sub>1</sub> zal een bedrag in rekening brengen aan de Opdrachtgever<sub>2</sub> ter nader te bepalen door de Opdrachtnemer<sub>1</sub>.
- 2.11 Deze Overeenkomst<sub>6</sub> is niet zomaar overdraagbaar. Bij overname van de Diensten<sub>5</sub> moet de opvolger uitdrukkelijke toestemming geven en het contract willen overnemen. Hiervoor dienen de Opdrachtgever<sub>2</sub> en de opvolger het contractovername formulier ondertekend te overhandigen aan de Opdrachtnemer<sub>1</sub>. Het contractovername formulier is te vinden op onze Website<sub>7</sub> en op te vragen via ons Legal Team.
- 2.12 De Eind Gebruiker<sub>3</sub> kan geen rechten verhalen op de Opdrachtnemer<sub>1</sub>.
- 2.13 Opdrachtnemer<sub>1</sub> en Opdrachtgever<sub>2</sub> zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst<sub>6</sub> van elkaar of uit andere bron hebben

verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- 2.14 Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst<sub>6</sub> die niet aan de Opdrachtnemer<sub>1</sub> kan worden toegerekend.
- 2.15 Onder overmacht als bedoeld in artikel 2.14 wordt in ieder geval, derhalve niet uitsluitend begrepen een tekortkoming als gevolg van:
- Problemen bij en/of ernstige verstoringen bij Toeleverancier(s)<sub>23</sub>;
  - Het niet leveren van noodzakelijke materialen door Toeleverancier(s)<sub>23</sub>;
  - Sabotage ook wel opzet of grove schuld;
  - Werkstaking;
  - Bovenmatig ziekteverzuim van personeel;
  - Brand;
  - Bijzondere weersomstandigheden (zoals overstromingen);
  - Overheidsmaatregelen (zowel nationaal als op internationaal niveau), waaronder in-en uitvoerverboden en in-en uitvoerbelemmeringen;
  - Oorlog, mobilisatie, onlusten, oproer, staat van beleg;
  - Vervoersstremmingen;
  - Machinebreuk;
  - Transportvertraging;
  - Indien sprake is van computercriminaliteit. Zie artikel 7.1.
- 2.16 In het geval van overmacht heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> de keuze om de Overeenkomst<sub>6</sub> tijdelijk of in zijn geheel op te schorten totdat de overmacht situatie heeft opgehouden te bestaan. Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft in beide gevallen geen recht op enige schadevergoeding. Indien de periode waarin door de overmacht nakoming van de verplichtingen door de Opdrachtnemer<sub>1</sub> onmogelijk is langer duurt dan zestig (60) dagen, heeft de Opdrachtgever<sub>2</sub> het recht de Overeenkomst<sub>6</sub> gedeeltelijk (voor de toekomst) te ontbinden, met dien verstande dat de Opdrachtnemer<sub>1</sub> conform artikel 2.17 gerechtigd is voor de reeds verrichte deze in rekening te brengen. Bij gedeeltelijke ontbinding bestaat geen verplichting tot vergoeding van de (eventuele) schade.
- 2.17 Indien de Opdrachtnemer<sub>1</sub> bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever<sub>2</sub> gehouden deze factuur te voldoen.

## Artikel 3. Verplichtingen en rechten van opdrachtgever

- 3.1 De Opdrachtgever<sub>2</sub> kan gebruik maken van het herroepingsrecht. Dit staat verder beschreven in zie artikel 6.
- 3.2 De Opdrachtgever<sub>2</sub> is verplicht de juiste informatie te verstrekken aan de Opdrachtnemer<sub>1</sub>. Ook moet de Klant<sub>2</sub> ervoor zorgen dat bij verandering de informatie wordt aangepast. Bij het niet naleven heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> het recht de Overeenkomst<sub>6</sub> te beëindigen, zie artikel 2.10.
- 3.3 De Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft bij het voldoen van een Order<sub>12</sub> alvorens de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> de betalingsverplichting zoals aangegeven bij het bestelproces. Bij het niet naleven heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> het recht de Overeenkomst<sub>6</sub> te beëindigen, zie artikel 2.10.

- 3.4 De Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft zelf de verantwoordelijkheid over haar Dienst(en)<sub>5</sub> ten aanzien van de Eind Gebruiker. De Opdrachtnemer<sub>1</sub> is niet aansprakelijk.
- 3.5 De Opdrachtgever<sub>2</sub> is verplicht mee te werken, in het geval dat een Derde Partij<sub>17</sub>, toegang wil krijgen tot jouw Dienst(en)<sub>5</sub> om te zien of zich daarop software bevindt waarop een licentie rust van deze Derde Partij<sub>17</sub>, dan zal het Bedrijf<sub>1</sub> hier melding van doen aan de Klant<sub>2</sub>. Dit zal op de meest zorgvuldige en vertrouwelijke manier plaatvinden.

## Artikel 4. Verplichtingen en rechten van de Opdrachtnemer

- 4.1 Opdrachtnemer<sub>1</sub> behoudt het recht Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tussen de Opdrachtgever<sub>2</sub> en Opdrachtnemer<sub>1</sub> op ieder moment te verbreken bij het niet naleven de overeengekomen overeenkomst(en)<sub>6</sub>, zie artikel 2.10.
- 4.2 Opdrachtnemer<sub>1</sub> moet naar waarheid de Opdrachtgever<sub>2</sub> tijdig informeren over alle zaken die een impact kunnen hebben op het functioneren van hun Dienst(en)<sub>5</sub>.
- 4.3 Opdrachtnemer<sub>1</sub> moet zo goed mogelijk proberen gegevens van de Opdrachtgever<sub>2</sub> te beschermen tegen hackers en onbevoegde personen, hierop de betreffende Klant<sub>2</sub> te informeren. Ook moet er duidelijk zijn dat het Bedrijf<sub>1</sub> vervolgstappen neemt om dit in de toekomst te voorkomen.
  - a. De Opdrachtnemer<sub>1</sub> is niet aansprakelijk voor de geleden schade ten gevolge van storingen of hackers en onbevoegde personen.
- 4.4 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft te voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tussen de Opdrachtgever<sub>2</sub> en Opdrachtnemer<sub>1</sub> de overeengekomen Dienst(en)<sub>5</sub> te leveren naar omstandigheden.
- 4.5 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft de verplichting binnen redelijkheid der tijd te reageren op verzoeken, vragen of andere vorm van contact met de Opdrachtgever<sub>2</sub> gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub>.
- 4.6 Opdrachtnemer<sub>1</sub> is verplicht mee te werken bij een rechterlijk bevel tot inzage van Data<sub>18</sub> gericht ten opzichte van de Klant<sub>2</sub>. Ten behoeve van de strafzaak overhandigen wij de benodigde informatie. Hierbij neemt de Opdrachtnemer<sub>1</sub> een neutrale rol in.
- 4.7 Opdrachtnemer<sub>1</sub> behoudt het recht informatie ten behoeve van verwerking Order<sub>12</sub> en Data<sub>18</sub> te gebruiken voor marketings-doeleinden.
  - a. Hieronder valt het gebruik, verwerking en publicatie van informatie ten behoeve van verwerking Order<sub>12</sub> en Data<sub>18</sub>.
  - b. Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht en de verplichting om aanvragen tot ontheffing van gebruik Data<sub>18</sub> te erkennen.
- 4.8 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht zich toegang te verschaffen tot de Dienst(en)<sub>5</sub> en/of de Data<sub>18</sub> van de Opdrachtgever<sub>1</sub> bij een aanvraag tot ondersteuning.
- 4.9 De Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht om zonder overleg, de fysieke locatie van haar Dienst(en)<sub>5</sub> uit te wisselen en te verhuizen.
  - a. Verplaatsing van Data<sub>18</sub> en Dienst(en)<sub>5</sub> naar een ander land is toegestaan.
  - b. De Opdrachtgever<sub>2</sub> kan geen rechten ontlenen aan de fysieke server locatie, en is verplicht tot het naleven van de wetgeving gebonden aan de locatie van zijn of haar Data<sub>18</sub>.
  - c. Bij uitval van Dienst(en)<sub>5</sub> door verplaatsing en verhuizing kan geen schade worden verhaald op de Opdrachtnemer<sub>1</sub>.

- d. De Dienst(en)<sub>5</sub> moeten in alle redelijkheid dezelfde of betere specificaties hebben bij verplaatsing en verhuizing.
  - e. De Opdrachtgever<sub>2</sub> kan zich bij aanvang van de Overeenkomst<sub>6</sub>, of door middel van een aparte overeenkomst tussen Opdrachtnemer<sub>1</sub> en Opdrachtgever<sub>2</sub> op een ander tijdstip, vastleggen aan de fysieke locatie van de Dienst(en)<sub>5</sub> op het moment van aanvang van de beschreven overeenkomst. Dit recht kan niet worden ontzien door de Opdrachtnemer<sub>1</sub>.
- 4.10 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht veranderingen aan te brengen aan de Infrastructuur, denk hierbij aan software, hardware en werkwijzen te wijzigen.
- a. Bij wijzigingen moet de Klant<sub>2</sub> tijdig en voldoende te zijn geïnformeerd.
  - b. Bij eventuele schade door een software, hardware of andere wijziging kan de Opdrachtnemer<sub>1</sub> niet aansprakelijk worden gesteld.
  - c. De Klant<sub>2</sub> is verantwoordelijk voor zijn of haar Data<sub>18</sub>. In het geval dat de Opdrachtnemer<sub>1</sub> niet geautomatiseerd Data<sub>18</sub> kan verwerken ligt de verantwoordelijkheid bij de Klant<sub>2</sub>.
- 4.11 De Opdrachtnemer<sub>1</sub> behoudt het recht Data<sub>18</sub> van de Opdrachtgever<sub>2</sub> te behouden voor een onbepaalde periode, te verwijderen en te wijzigen.
- 4.12 Opdrachtnemer<sub>1</sub> kan niet aansprakelijk worden gesteld voor Data<sub>18</sub> geproduceerd en opgeslagen met behulp van de geleverde Dienst(en)<sub>5</sub> door de Klant<sub>2</sub>. In het geval dat de Data<sub>18</sub> van de Klant<sub>2</sub> in strijd is met de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> met de Opdrachtnemer<sub>1</sub> of in strijd zijn met wetgeving, heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> het recht de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> te beëindigen en Juridische vervolgstappen te ondernemen. Zie artikel 7.1.
- 4.13 Opdrachtnemer<sub>1</sub> is verplicht bij kennisneming van een overtreding ten behoeve van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> of (lokale) wetgeving, de klant hier over te informeren en zo nodig de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> te beëindigen en Juridische vervolgstappen te ondernemen. Zie artikel 2.10.
- 4.14 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft de verplichting zich te houden aan (lokale) wetgeving en behoudt zich het recht veranderingen door te voeren op basis van een verandering van wetgeving. Hierbij geldt de plicht de Klant<sub>2</sub> te informeren.

## Artikel 5. Prijzen en Betalingen

- 5.1 Alle genoemde prijzen op onze website zijn inclusief btw. Mits anders aangegeven.
- 5.2 Opdrachtnemer<sub>1</sub> heeft het recht prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tussentijds aan te passen. De Opdrachtgever<sub>2</sub> informeren wij minimaal één (1) maand van tevoren over de voorgenomen prijswijziging. Indien de Opdrachtgever<sub>2</sub> niet akkoord gaat met de wijziging(en) kan de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tussentijds beëindigd worden. Zie hiervoor artikel 2.6.

De opzeggingsmogelijkheid bestaat niet als de wijziging van de prijzen het gevolg is van:

- a. Inflatie.
  - b. Prijsverhoging door onze Derde Partij(en)<sub>17</sub>.
  - c. Verplichting ingevolge van de wet.
  - d. Prijswijziging in het voordeel van de Opdrachtgever<sub>2</sub>.
- 5.3 De in artikel 5 lid 2 onder a-d genoemde prijswijzigingen mogen direct in werking treden.
- 5.4 Opdrachtnemer<sub>1</sub> zal alle terugkerende kosten, eenmalige kosten (zoals installatiekosten, activeringskosten) en aanvullende Dienst(en)<sub>5</sub> maandelijks vooraf in rekening brengen.

- 5.5 De factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen voor de factuurdatum betaald te zijn. Zo niet heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> het recht de Dienst(en)<sub>5</sub> en de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> te beëindigen na vijf (5) dagen na facturatie datum. Zie artikel 5 lid 6 en lid 5.a.
- De Dienst(en) zullen drie dagen (3) dagen na facturatie datum tijdelijk stopgezet worden. Als na vijf (5) dagen geen betaling is ontvangen zal de Dienst(en)<sub>6</sub> permanent beëindigd worden.
  - Na het niet betalen van de factuur zullen wij een incassobureau inschakelen om de factuur totaal en de Late Fee te verhalen op de Opdrachtgever<sub>2</sub>. Wanneer dit gebeurt is de Opdrachtgever<sub>2</sub> incassokosten verschuldigd met inachtneming van de Wet normering buitengerechterlijke incassokosten en de wettelijke rente.
- 5.6 Als een automatische afschrijving onverhoopt mislukt, versturen wij een betalingsherinnering. Bij het niet voldoen van de factuur;
- Eén (1), drie (3) en vijf (5) dag(en) na facturatie datum een betalingsherinnering verstuurd naar de email van de Opdrachtgever<sub>2</sub>.
  - Vanaf de derde (3) dag na facturatie datum wordt er een Late Fee percentage toegepast ter waarde van 40% van het originele bedrag en minimum van 5.00 van het bedrag.
  - Vijf (5) dagen na facturatie datum wordt de Dienst(en)<sub>6</sub> betreft de factuur, permanent beëindigd. Zie artikel 5.5.b. voor de beëindigings-procedure.

## Artikel 6. Herroepingsrecht

- 6.1 De Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft het recht de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> tot en met veertien (14) kalenderdagen, de Bedenktijd<sub>8</sub>, na het sluiten van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> kosteloos te ontbinden. Opdrachtgever<sub>2</sub> is alleen verplicht om de eventuele kosten te betalen voor het gebruik van de Dienst(en)<sub>5</sub> tot het moment van ontbinding. Dit betreft eventuele aansluitkosten.
- 6.2 Het bedrag dat de Opdrachtgever<sub>2</sub> betaald heeft, zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen, de Bedenktijd<sub>8</sub>, na ontbinding van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub>, gerestitueerd worden op dezelfde betaalwijze als waarop het reeds betaalde bedrag mee voldaan is.
- 6.3 Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft het recht de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> binnen de Bedenktijd<sub>8</sub> te ontbinden door het modelformulier voor herroeping te versturen via mail, of deze te versturen naar ons postadres. Het modelformulier is te vinden op de site.
- 6.4 De Opdrachtgever<sub>2</sub> kan geen aanspraak maken op het herroepingsrecht bij domeinregistraties en SSL Certificaten. Bij de bestelling van deze Dienst(en)<sub>5</sub> neem de Opdrachtgever<sub>2</sub> uitdrukkelijk afstand van het herroepingsrecht en ontbinding van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub>.

## Artikel 7. Gebruik van onze Diensten

- 7.1 Opdrachtgever<sub>2</sub> is niet toegestaan Dienst(en)<sub>5</sub> en/of materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- Anderen helpen bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - Smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend zijn;



- c. Kinderpornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
  - d. Een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - e. Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materiaal<sub>11</sub> dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
  - f. Ongevraagde uitgaande commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
  - g. Kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat;
  - h. Bij lokale en internationale wetgeving verboden zijn.
- 7.2 Er is altijd sprake van een gedeelde infrastructuur. De Opdrachtgever<sub>2</sub> onthoudt zich, bij weten of vermoeden, van onnodige piekbelasting van de Dienst(en)<sub>5</sub>, verhinderen van de Dienst(en)<sub>5</sub> en schade toebrengen op grond van;
- a. Van Data<sub>18</sub> van het Bedrijf<sub>1</sub> of klanten van het Bedrijf<sub>1</sub>.
  - b. Van externe Internetgebruikers.
  - c. Verboden processen of programma's op te starten.
- 7.3 De Opdrachtgever<sub>2</sub> kan indien beschikbaar op ieder moment een Upgrade<sub>19</sub> voor de Dienst(en)<sub>5</sub> aanvragen via het Klantenportaal<sub>10</sub>. Het Bedrijf<sub>1</sub> doet haar best om de aangevraagde actie zo snel mogelijk door te voeren. Het aanvragen en/of laten uitvoeren van een Downgrade<sub>20</sub> voor de Dienst(en)<sub>5</sub> is gedurende de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> niet mogelijk.
- a. Voor uitzondering tot een Downgrade<sub>20</sub> neemt u contact op met de klantenservice.
  - b. Om conform de regels omtrent opzegging Overeenkomst(en)<sub>6</sub>, een Downgrade<sub>20</sub> zelfstandig uit voeren moet u de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> stopzetten en laten verlopen voor de looptijd van het factuur en/of Order<sub>12</sub>. Daarna kunt u op het gewenste pakket een Overeenkomst<sub>6</sub> aan gaan met het Bedrijf<sub>1</sub>.
  - c. Conform de regels over opzegging, in het geval dat u een Downgrade<sub>20</sub> aangaat via de klantenservice, heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> het recht verhoogde inspanning te leveren om gegevens intern over te zetten op de nieuwe Overeenkomst<sub>6</sub>. Dit recht heeft de Opdrachtnemer<sub>1</sub> alleen met uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever<sub>2</sub>.
- 7.4 Bij het detecteren van meerdere mislukte inlogpogingen op de Dienst(en)<sub>5</sub> van de Opdrachtgever<sub>2</sub> mag de Opdrachtnemer<sub>1</sub> zonder enige berichtgeving de toegang tot het netwerk ontzeggen.
- 7.5 De aanvraag-en toekenningsprocedure van IP-adressen is onderworpen aan regels en procedures van registrerende instanties, zoals Réseaux IP Européens (RIPE). Deze instantie(s) beslissen over het al dan niet toekennen van hetgeen wat is aangevraagd. Opdrachtnemer<sub>1</sub> vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol.
- 7.6 Toegekende IP-adres(sen) blijft in het beheer van het Bedrijf<sub>1</sub> en kan niet worden meegenomen of verhuisd.

## Artikel 8. Webhosting

- 8.1 De webhosting Diensten(en)<sub>5</sub> zijn uitgezonderd van artikel 4.9d.
- 8.2 Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft bij afname van webhosting geen recht op fysieke toegang tot de serverruimte. Zie artikel 12.2



- 8.3 Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft de verantwoordelijkheid over zijn of haar Data<sub>18</sub>. De Opdrachtnemer<sub>1</sub> is bij beschadiging/corruptie van de automatische back-up niet aansprakelijk. Zie artikel 4.10.c
- 8.4 Onder webhostingpakketten wordt een database gezien als een instantie onder een database service zoals, MySQL, MariaDB, TinyDB, SQLite, Redis en PostgreSQL.
- 8.5 Het is niet toegestaan de mail service te gebruiken om ongewenste mail ook wel genoemd spam te versturen. Zie artikel 7.1, 7.2 en 4.13.
- 8.6 De bandbreedte geldt van de eerste tot en met de laatste dag van de maand. Bij overschrijding van de limiet wordt de Dienst(en)<sub>5</sub> tijdelijk stopgezet en de Opdrachtgever<sub>2</sub> per email geïnformeerd.

## Artikel 9. Domeinnamen en SSL Certificaten

- 9.1 Opdrachtnemer<sub>1</sub> kan niet garanderen dat een ingediende aanvraag voor een domeinnaam wordt gehonoreerd. Opdrachtnemer<sub>1</sub> is dan ook niet aansprakelijk voor mogelijke schade volgend uit de onmogelijkheid om een domeinnaam te registreren of voor de afwijzing van een domeinnaamaanvraag. Na een succesvolle aanvraag van een domeinnaam zal Opdrachtgever<sub>2</sub> een bevestigingsmail ontvangen zodra de domeinnaam daadwerkelijk geregistreerd is.
- 9.2 Bij wijzigingen met betrekking tot domeinnamen, worden deze wijzigingen automatisch gecommuniceerd met de desbetreffende Registrar<sub>14</sub>, zoals bijvoorbeeld Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN). Domeinnaamhouder<sub>15</sub> is zelf verantwoordelijk voor het invoeren en up-to-date houden van de juiste gegevens in het Klantenportaal<sub>10</sub>. Voor heractivatie van een domeinnaam na opschorting, opzegging of welke vorm van (tijdelijke) beëindiging dan ook, kan de Uitgevende Instantie<sub>16</sub> kosten in rekening brengen.
- 9.3 Domeinnamen zijn onderworpen aan de regels en procedures van de Registrar<sub>14</sub> van de betreffende extensie. Vanaf de aanvraag van de hierboven beschreven Dienst(en)<sub>5</sub>, is de Domeinnaamhouder<sub>15</sub> aan de voorwaarden van de Domeinnaamleverancier<sub>13</sub> gehouden. Uitgevende Instantie<sub>16</sub> vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol.
- 9.4 SSL certificaten zijn onderworpen aan de regels en procedures van de gekozen Certificate Authority<sub>22</sub>. De Certificate Authority<sub>22</sub> beslist over het toekennen of afwijzen van de aanvraag. De Opdrachtnemer<sub>1</sub> vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol.
- 9.5 Het SSL certificaat kan door het Bedrijf<sub>1</sub> of door de Certificate Authority<sub>22</sub> worden ingetrokken. Intrekking kan plaatsvinden als de Opdrachtgever<sub>2</sub> verkeerde informatie voor het SSL certificaat heeft aangeleverd of als de betrouwbaarheid van het SSL certificaat is gecompromitteerd. Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft geen recht op schadevergoeding of een vervangend product.

## Artikel 10. Microsoft 365

- 10.1 Bij de aanschaf van Microsoft 365™ licenties gaat de Opdrachtgever<sub>2</sub> akkoord met de Algemene Voorwaarden<sub>4</sub>, tevens de algemene voorwaarden die Microsoft heeft opgesteld. Deze kunt u vinden op <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>.
- 10.2 Opdrachtnemer<sub>1</sub> levert de ondersteuning aan de Opdrachtgever<sub>2</sub> bij vragen en/of problemen.

## Artikel 11. Game Server Hosting

- 11.1 Bij de aanschaf van het type gameserver gaat u akkoord met de door de Derde Partij<sub>17</sub> gestelde voorwaarden.

11.2 Het is de Opdrachtgever<sub>2</sub> niet toegestaan andere Dienst(en)<sub>6</sub> te draaien dan de Dienst<sub>6</sub> betreffende game. Bij een poging tot het omzeilen van het systeem kan de Opdrachtnemer<sub>1</sub> de Dienst(en)<sub>6</sub> per direct beëindigen conform artikel 2.10.

## Artikel 12. Beschikbaarheid en onderhoud

- 12.1 De Opdrachtnemer<sub>1</sub> biedt de Opdrachtgever<sub>2</sub> geen garanties voor minimumsnelheden, ononderbroken functioneren, betrouwbaar-of bereikbaarheid. Mits dit door beide partijen in een SLA<sub>24</sub> overeengekomen is.
- 12.2 De installatie van en het onderhoud met betrekking tot de benodigde hardware wordt verricht door de Opdrachtnemer<sub>1</sub>. Opdrachtgever<sub>2</sub> heeft geen recht op fysieke toegang tot de serverruimte.
- 12.3 Opdrachtnemer<sub>1</sub> mag op ieder moment onderhoud plegen aan de infrastructuur. Hierbij zal de downtime geminimaliseerd moeten blijven om overlast te vermijden.
- 12.4 De Opdrachtnemer<sub>1</sub> is verplicht tot het wekelijks maken een van volledige systeem back-up. Bij storingen aan het netwerk kunnen delen van het systeem hersteld worden.
- 13.1 De Opdrachtgever<sub>2</sub> blijft ten alle tijden verantwoordelijke voor zijn of haar Data<sub>18</sub>, de plicht rust op de Opdrachtgever<sub>2</sub> om periodiek een back-up te maken voor herstel.

## Artikel 13. AVG / Privacy

- 13.1 In het kader van de Dienst(en)<sub>6</sub> verwerkt de Opdrachtnemer<sub>1</sub> persoonsgegevens van de Opdrachtgever<sub>2</sub>. Persoonsgegevens worden gebruikt om:
- Uitvoering te geven aan de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> of pre-contractuele maatregelen te nemen;
  - Klanten te informeren over de Dienst(en)<sub>5</sub> van het Bedrijf<sub>1</sub>;
  - Marktonderzoek en analyse te verrichten om de dienstverlening van het Bedrijf<sub>1</sub> te verbeteren;
  - Aanvragen tot domeinnaamregistraties door te geven aan de Domeinnaamleverancier<sub>13</sub> conform artikel 9.
- 13.2 Het volledige en actuele privacy policy van het Bedrijf<sub>1</sub> kan online geraadpleegd worden op <https://www.drc-hosting.com/privacy-policy/>.
- 13.3 Opdrachtgever<sub>2</sub> erkent dat Opdrachtnemer<sub>1</sub> als hostingprovider een zelfstandige bewaarplicht heeft met betrekking tot verkeers-en locatiegegevens op basis van de Wet Bewaarplicht Telecomgegevens.
- 13.4 Voor zover het Bedrijf<sub>1</sub> kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG en alleen met betrekking tot die specifieke verwerkingen komen de Opdrachtnemer<sub>1</sub> en Opdrachtgever<sub>2</sub> een verwerkersovereenkomst overeen. Deze is te vinden op <https://www.drc-hosting.com/legal/>

## DISCLAIMER

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan, noch aanspraak gemaakt worden op de informatieve inhoud van onze Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde informatie (na verloop van tijd) verouderd of niet (meer) correct is. Wij zijn niet

aansprakelijk voor de eventuele schade die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van gegevens uit de door ons gecreëerde Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>. Wij wijzen hierbij alle aansprakelijkheid af voor schade ten gevolge van het gebruik van deze gegevens of gegevens waarnaar links op onze Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub> verwijzen. De gegevens op de Website(s)<sub>7</sub> kunnen zonder waarschuwing worden gewijzigd. Wij geven geen garanties met betrekking tot de aard en de inhoud van de informatie van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub> en zijn niet aansprakelijk voor de inhoud van deze informatie of voor de gevolgen van het gebruik daarvan. Iedere aansprakelijkheid voor eventuele schade ten gevolge van toegang tot en het gebruik van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>, wordt door ons uitdrukkelijk afgewezen. Tevens wordt geen garantie geboden voor het foutloos en ononderbroken functioneren van onze Website(s)<sub>7</sub>. Verwijzingen of verbindingen naar andere sites of bronnen die niet eigendom zijn van het Bedrijf<sub>1</sub> zijn slechts opgenomen ter informatie van de gebruiker van de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het Materiaal<sub>11</sub> op dergelijke sites of bronnen. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van schade of verlies veroorzaakt door of in verband met het gebruik van of door het afgaan op de inhoud, goederen of diensten als aangeboden op dergelijke sites of bronnen.

## **Geschreven fouten**

De informatie in deze Overeenkomst(en)<sub>6</sub> wordt met grote zorgvuldigheid samengesteld en onderhouden. Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u druk-, type-, spellings-, grammaticale- en zin bouwtechnische fouten aantreft. Voor dergelijke fouten aanvaarden wij geen aansprakelijkheid. Alle informatie op onze Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub> is dan ook onder voorbehoud van druk-, type-, spellings-, grammaticale- en zin bouwtechnische fouten.

## **Vragen?**

Heeft u vragen of opmerkingen over de Overeenkomst(en)<sub>6</sub> en Website(s)<sub>7</sub>, dan kunt u ons contacteren per email, chat of telefonisch. Voor de verschillende mogelijkheden bezoek, <https://www.drc-hosting.com/contact-us/>