



# GONEN AUTOMATION

## Algemene hostingvoorwaarden

---

### 1. INLEIDING

- a. Leverancier en/of Opdrachtnemer – GONEN AUTOMATION PRODUCTS of GONEN AUTOMATION SERVICES.
- b. Opdrachtgever en/of Klant en/of Afnemer – de organisatie die een Hosting en dienstverleningsovereenkomst met de leverancier aangaat.
- c. Deze Algemene Hosting Voorwaarden zijn toevoeging op de Algemene Verkoop Voorwaarden van leverancier.
- d. Alle voorwaarden in de Algemene Verkoop Voorwaarden van leverancier zijn tevens op deze Algemene Hosting Voorwaarden van toepassing.
- e. De voorwaarden in deze Algemene Hosting Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op leveringen en diensten die vallen onder Hosting en Online dienstverlening overeenkomst. (Hierna te noemen: 'Hostingcontracten'.)
- f. Indien de voorwaarden in deze Algemene Hosting Voorwaarden afwijken van de voorwaarden in de Algemene Verkoop Voorwaarden van leverancier, prevaleren de voorwaarden van deze Algemene Hosting Voorwaarden boven de voorwaarden in de Algemene Verkoop Voorwaarden.
- g. Deze Algemene Hosting Voorwaarden zijn van toepassing op de Hosting en dienstverlening overeenkomsten van leverancier. Indien een voorwaarde in deze Algemene Hosting Voorwaarden afwijken van een voorwaarde in de Hosting en dienstverlening overeenkomst, dan prevaleren de voorwaarden in de Hosting en dienstverlening overeenkomst. Alle andere voorwaarden in deze Algemene Hosting Voorwaarden blijven van kracht.
- h. Het Hostingcontract is uitsluitend tussen de klant en de leverancier en mag niet overgedragen worden aan een derde partij.

### 2. UP TIME, DOWN TIME, ONDERHOUD EN VERBETERINGEN

- a. Up time is de periode dat de gebruiker de door leverancier gehoste applicatie kan gebruiken.
- b. Down time is de periode dat de gebruiker de door leverancier gehoste applicatie niet kan gebruiken.
- c. Leverancier garandeert up time van gemiddeld 99% per jaar, gemeten over een heel kalenderjaar.
- d. Up time garantie is alleen van toepassing op software die door de leverancier op de hardware van de leverancier op kantoor van de leverancier is geïnstalleerd.
- e. Leverancier is gerechtigd zijn hardware bij een service provider te plaatsen. In dit geval gelden de voorwaarden in punt d) hierboven ook voor software die geïnstalleerd is op de servers bij deze service provider.
- f. Leverancier is gerechtigd van provider (zoals genoemd in punt e hierboven) te wisselen zonder melding aan- en zonder toestemming van de klant.
- g. Down time wegens dagelijkse en periodieke onderhoudswerkzaamheden geldt als Up time.
- h. Dagelijkse en periodieke onderhoudswerkzaamheden worden beperkt tot het nodige minimum en er wordt gestreefd om deze uit te voeren gedurende tijden dat er weinig gebruik wordt gemaakt door de klanten.

- i. Down time buiten de invloed van de leverancier of wegens overmacht, zoals vermeld staat in de Algemene Verkoopvoorwaarden, geldt als up time.
- j. Leverancier is gerechtigd, naar eigen inzicht, zonder toestemming van opdrachtgever te vragen en zonder aankondiging vooraf, aanpassingen, verbeteringen en updates in de applicatie aan te brengen alsmede nieuwe modules toe te voegen. Indien Leverancier van mening is dat de aanpassingen, verbeteringen, de updates of de nieuwe modules belangrijk zijn, dan zal leverancier deze aankondigen op zijn website.
- k. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat de applicatie en de modules nimmer perfect zijn en niet vrij van onvolkomenheden. Tevens erkent en aanvaardt opdrachtgever dat ondanks inspanning van leverancier niet alle onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld.

### 3. HELPDESK EN ANDERE DIENSTEN

- a. Alle vragen, opmerkingen en verzoeken met betrekking tot hulp, ondersteuning, reparaties, advies en andere diensten en werkzaamheden, dienen door opdrachtgever aangemeld te worden op de website van leverancier.
- b. Behandeling van de inkomende verzoeken vindt plaats op de volgorde van binnenkomende verzoeken, rekening houdend met de aard en de ernst van het binnenkomend verzoek en rekening houdend met het type dienstverleningscontract.
- c. Leverancier is gerechtigd om voor een binnenkomend verzoek een 'ticket' (een volg/referentie nummer) te genereren.  
Een klant die een verzoek indient, ontvangt in een dergelijk geval een e-mail met dit referentie nummer. Ook alle werkzaamheden van leverancier tot het met succes afsluiten van dit verzoek, gaan, indien gegenereerd, gepaard met dit 'ticket'.
- d. Een verzoek dat niet via de website binnenkomt, kan vertraging oplopen bij de behandeling hiervan. De leverancier is gerechtigd de verzoeker te vragen om zijn verzoek alsnog in te dienen via de website van leverancier, alvorens deze in behandeling wordt genomen.
- e. De vragen, opmerkingen en verzoeken zullen ter beoordeling van leverancier worden uitgevoerd, telefonisch, via e-mail, door het inloggen op de server waar de software draait of een combinatie van 2 of meer van de genoemde methoden. Alleen als deze methoden niet het gewenste resultaat leveren, zal leverancier overwegen een bezoek te brengen aan de locatie. Opdrachtgever zal zijn volledige medewerking verlenen aan de inspanning van de leverancier, zonder leverancier hiervoor kosten in rekening te brengen.
- f. Wanneer opdrachtgever eist dat leverancier een bezoek brengt aan de locatie, zonder leverancier eerst in staat te stellen om de andere middelen (zoals genoemd in punt e hierboven) te proberen, dan is opdrachtgever een bedrag aan leverancier verschuldigd voor reiskosten (km vergoeding), reistijd (uren) en eventuele verblijfskosten. De courante tarieven van leverancier zijn dan van toepassing. Zonder schriftelijk verzoek van opdrachtgever aan leverancier, voor aanvang van de werkzaamheden, is leverancier niet verplicht eerst opgave van kosten te maken voor de uit te voeren werkzaamheden.
- g. Diensten en werkzaamheden die niet vallen onder het Hostingcontract, worden op inspanningsbasis uitgevoerd en op basis van nacalculatie gefactureerd conform de dan geldende tarieven en prijzen van leverancier. Leverancier is gerechtigd hiervoor een voorschotbedrag in rekening te brengen.
- h. Tenzij anders wordt schriftelijk overeengekomen, omvatten diensten van leverancier niet:
  - Systeemconfiguraties, hardware en netwerken bij de klant
  - Uitbreiding van de functionaliteit van de applicatie op verzoek van de klant
  - Het converteren van bestanden
  - Installatie, configuratie, trainingen en andere diensten die betrekking hebben op producten van derden, waaronder begrepen producten van derden die vanuit de producten van leverancier kunnen worden opgestart of opgeroepen.

#### **4. OPSLAG EN BEWARING VAN GEGEVENS**

- a. Alle gegevens, zoals transacties afkomstig uit boekingsterminals, bestanden afkomstig uit verschillende bronnen, gegevens die handmatig worden ingevoerd en gegevens die door het systeem worden berekend, worden online bewaard in de database van de opdrachtgever die door de applicatie wordt gebruikt.
- b. Alle gegevens zoals genoemd in punt a) hierboven worden dagelijks geback-upt. De back-up wordt 30 dagen bewaard.
- c. Gegevens van niet actieve medewerkers, worden binnen 30 dagen automatisch uit het systeem verwijderd zonder dat de leverancier hierover eerst een melding aan de opdrachtgever doet en zonder toestemming van de opdrachtgever nodig te hebben.
- d. Het is sterk aan te bevelen om alvorens medewerkers door de klant uit het systeem worden verwijderd of op niet-actief worden gezet, eerst door de klant een back-up van gegevens van deze medewerkers te maken op het systeem van de klant.
- e. Dagelijkse en periodieke gegevens worden standaard 2 jaar op het systeem bewaard. Na 2 jaar worden deze gegevens automatisch en stilzwijgend verwijderd uit het systeem. Opdrachtgever kan leverancier verzoeken de gegevens langer te bewaren. Leverancier zal in een dergelijk geval een offerte hiervoor uitbrengen.
- f. Opdrachtgever kan met leverancier afspreken dat gegevens die verwijderd gaan worden uit het systeem, zoals genoemd in punt e) hierboven, eerst gekopieerd worden naar een CD of een DVD (of een andere drager) en naar opdrachtgever worden gestuurd, alvorens ze worden verwijderd uit het systeem. De prijs hiervoor is afhankelijk van de hoeveelheid gegevens en van de drager. Tevens kan opdrachtgever met leverancier (tegen meerprijs) afspreken dat de gegevens zoals genoemd zijn in punt e) hierboven geback-upt en bewaard worden bij de leverancier. De prijs is afhankelijk van de frequentie, van de hoeveelheid gegevens en van de termijn dat de gegevens worden bewaard.
- g. De klant mag en wordt aanbevolen om ook zelf back-ups te maken van zijn gegevens zonder dat hier extra kosten door de leverancier in rekening worden gebracht.

#### **5. GEBRUIKERSREGELS**

- a. De klant zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) leverancier bij het gebruik van de applicaties. Het is de klant niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) leverancier.
- b. Het is de klant niet toegestaan de applicaties te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen of de Voorwaarden van leverancier.
- c. De klant is verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die hij middels de applicatie bij leverancier heeft geplaatst.
- d. De klant verplicht zich jegens leverancier de applicaties zodanig te gebruiken dat de door hem opgeslagen hoeveelheid informatie en het door hem gerealiseerde volume van datatransport niet significant afwijken van het door leverancier aangegeven gemiddelde gebruik van de applicatie door andere klanten. Indien dit gebruik door de klant naar het oordeel van leverancier significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal leverancier contact opnemen met de klant teneinde specifieke voorwaarden met de klant overeen te komen voor het extra gebruik. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden, is leverancier gerechtigd om het gebruik van de applicatie door de klant zonder voorafgaande aankondiging te beperken.

## 6. RECHTEN EN LOG-IN PROCEDURE

- a. De klant is verplicht uitsluitend de Login Procedure te volgen om toegang te krijgen tot de applicatie(s).
- b. Leverancier is gerechtigd om de Login Procedure naar eigen inzicht aan te passen. Leverancier zal de klant hiervan tijdig op de hoogte stellen.
- c. De klant dient zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de Login gegevens. De Login gegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van de klant. De klant en de gebruikers zijn ten aanzien van de Login gegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van een iedere. De klant is aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Login gegevens. Alle handelingen van de gebruikers te dier zake zijn voor rekening en risico van de klant.
- d. Leverancier is gerechtigd Login gegevens voor de database van opdrachtgever aan zichzelf te verstrekken om de applicatie te kunnen gebruiken. Deze Login gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden voor support- en onderhoudswerkzaamheden.
- e. De aan opdrachtgever verleende toegang tot de applicatie is niet exclusief. De applicatie wordt gebruikt door meerdere opdrachtgevers. De opdracht gever krijgt wel exclusief toegang tot zijn eigen database.
- f. Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de applicatie en de modules en de documentatie daarvan, zijn en blijven de exclusieve eigendommen van leverancier.

## 7. SYSTEEMEISEN

Om goed gebruik te kunnen maken van de applicaties en modules dient de klant een computer te gebruiken die minimaal voldoet aan de systeemeisen, zoals vermeld staat op de website van leverancier: [www.gonen.nl](http://www.gonen.nl). De systeemeisen zullen periodiek aangepast worden door leverancier.

## 8. PRIJSBEREKENING

- a. De Hosting prijs is per persoon per maand.
- b. De prijs per persoon per maand is gebaseerd op het aantal actieve personen van de opdrachtgever, aan de geleverde producten, aan de geleverde diensten, aan de gebruikte software en aan de lengte van het Hostingcontract.
- c. Bij het aangaan van het Hostingcontract wordt de prijs per persoon per maand vastgesteld.
- d. Leverancier is gerechtigd de prijs per persoon per maand aan te passen bij wijziging van het aantal actieve personen dan wel bij wijziging van de producten of indien er aanpassingen zijn in het dienstverleningspakket of in de lengte van de Hosting contract.
- e. Opdrachtgever is een maandelijks bedrag voor een persoon verschuldigd, zolang de persoon actief aangemeld in het systeem staat. Een deelmaand geldt als een maand.
- f. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om de personen actief of niet actief in te stellen in het systeem alsmede nieuwe personen in te voeren of personen uit het systeem te verwijderen.
- g. Prijzen worden jaarlijks na het eerste contractjaar aangepast, gebaseerd op de wijziging van de prijsindexcijfers van de gezinsconsumptie, reeks voor medewerkers-gezinnen, zoals wordt gepubliceerd door het CBS, 3 maanden voorafgaand aan het nieuwe contractjaar. Wanneer de prijsindexcijfers lager zijn dan het jaar daarvoor, wordt de prijs niet aangepast.

Een actief persoon is een persoon die als actief wordt aangemerkt in het systeem en waarvoor berekeningen plaatsvinden.

Een niet-actief persoon is een persoon die als niet-actief wordt aangemerkt in het systeem waarvoor geen berekeningen en diensten, zoals in de alinea hierboven beschreven staat, plaatsvinden.

Niet-actieve personen worden binnen 30 dagen automatisch en stilzwijgend verwijderd uit het systeem, zonder dat er melding aan de klant wordt gedaan of toestemming van de klant is vereist.

## 9. BETALINGEN

- a. Betaling vindt plaats per 3 maanden, 6 maanden vooruit.
- b. Leverancier is gerechtigd de betaling middels automatische incasso te laten plaatsvinden.
- c. Indien de leverancier kiest voor een automatische incasso en zolang de klant niet zijn medewerking hieraan verleend, dan wordt per 6 maanden betaald, 9 maanden vooruit. Er wordt tevens € 7,50 als administratie kosten in rekening gebracht per betalingsperiode.
- d. Wanneer betaling plaats vindt middels automatische incasso, dan wordt het verschuldigde bedrag circa een week voor het begin van de nieuwe periode van de rekening van opdrachtgever afgeschreven.
- e. Aan klanten wordt de factuur voor de aankomende periode circa 1 maand voor het begin van de aankomende periode gestuurd. Opdrachtgever die niet middels automatisch incasso betaalt dient, voor aanvang van de aankomende periode, het bedrag volledig te voldoen.
- f. Wanneer er kosten zijn gemoeid met de betalingsmethode, dan wordt het verschuldigde bedrag voor deze kosten, toegevoegd aan de factuur. De extra kosten voor de betalingsmethode is voor rekening van opdrachtgever.
- g. Alle kosten met betrekking tot incasseren van de verschuldigde bedragen zijn voor rekening van opdrachtgever.
- h. Als het verschuldigde bedrag voor de aankomende periode niet voor begin van de nieuwe periode op de rekening van leverancier wordt bijgeschreven, is leverancier gerechtigd deze niet (of niet tijdige) betaling te beschouwen als voortijdig opzegging van de Hostingcontract door de opdrachtgever. In dit geval heeft leverancier de keuze de dienstverlening op te schorten dan wel de Hostingcontract te beëindigen, zonder hiervoor eerst opdrachtgever in kennis te brengen of in gebreke te stellen. Alle kosten voor het voortijdig beëindigen van de dienstverlening wegens niet (of niet tijdige) betaling, komen voor rekening van opdrachtgever. Als leverancier tot beëindiging van het Hostingcontract overgaat wegens niet (of niet tijdige) betaling, dan vindt herberekening plaats zoals genoemd in hoofdstuk 10) Verlenging en Beëindiging. Opdrachtgever heeft in ieder geval een betalingsplicht tot einde van de lopende Hosting periode. Voor opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging hiervan heeft opdrachtgever geen recht op enige vergoeding of compensatie voor schade, winstderving of andere redenen. Noch ontslaat de opschorting of beëindiging de opdrachtgever van zijn betalingsplichten.
- i. Bij opschorting of beëindiging van de Hosting diensten door leverancier wegens niet (of niet tijdige) betaling, zijn alle rechterlijke en buitenrechtelijke kosten, advocaat kosten, incassokosten, kosten die leverancier maakt en winstderving van leverancier wegens opschorting of voortijdige beëindiging wegens niet (of niet tijdige) betaling door opdrachtgever, voor rekening van opdrachtgever met een minimum bedrag dat gelijk is aan de resterende Hosting periode. Als de resterende periode kleiner is als 6 maanden, dan geldt een minimum betalingsplicht van 6 maanden, vermeerderd met de omzetbelasting.
- j. Bij opschorting van langer dan 1 week, is de leverancier gerechtigd extra kosten, met een minimum bedrag van € 250,- exclusief BTW, in rekening te brengen om de opschorting ongedaan te maken.
- k. Indien levering van hardware door leverancier aan opdrachtgever onderdeel is van het Hostingcontract, en de hardware wordt bij opdrachtgever geplaatst zonder dat opdrachtgever deze hardware heeft aangeschaft, dan dient opdrachtgever aan leverancier onherroepelijk een bank garantie te verstrekken ter waarde van de te leveren hardware, vermeerderd met de omzetbelasting.

## 10. VERLENGING EN BEËINDIGING

- a. Zowel leverancier als opdrachtgever kan het Hostingcontract aan het einde van de Hostingperiode beëindigen, met in achtneming van 2 maanden opzegtermijn. Bij niet (of niet tijdige) opzegging wordt het Hosting contract verlengd met 1 jaar, onder dezelfde voorwaarden die gelden aan het einde van de afgelopen contract periode. Bij tijdige opzegging, zal het Hosting contract beëindigen aan het einde van de lopende Hosting periode.
- b. Bij voortijdige beëindiging van het Hostingcontract door opdrachtgever, heeft opdrachtgever een betalingsverplichting voor de hele contractperiode. Leverancier zal het verschuldigde bedrag berekenen conform punt c) hieronder.
- c. De prijs per persoon per maand bij voortijdige beëindiging van het Hostingcontract voor een deel of voor alle personen, wordt door de leverancier berekend op basis van de dan geldende tarieven en prijzen van leverancier.
- d. Bij definitieve beëindiging van het Hostingcontract voor alle medewerkers, dient de opdrachtgever alle door de leverancier aan de opdrachtgever geleverde producten behoorlijk goed te verpakken en aan de leverancier te retourneren. Alle goederen dienen compleet en onbeschadigd binnen 10 dagen na afloop van het Hosting-contract terug te zijn op kantoor van leverancier. Voor het te laat retourneren is opdrachtgever per dag 1% van de catalogusprijs van de goederen verschuldigd. Tevens is leverancier gerechtigd gebruik te maken van de door opdrachtgever verstrekte bankgarantie.
- e. Bij retour ontvangst van goederen door leverancier, zal leverancier de goederen inspecteren. Indien blijkt dat de goederen beschadigd, en/of incompleet zijn, is leverancier gerechtigd de daaraan verbonden kosten op de opdrachtgever te verhalen. Het inspectierapport van leverancier is bindend voor alle partijen.
- f. Bij beëindiging van het Hosting contract voor één of meerdere medewerkers, worden de gegevens van deze medewerkers automatisch, onmiddellijk en stilzwijgend uit het systeem verwijderd. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om de gegevens voor beëindiging te exporteren naar zijn eigen systeem.
- g. Na beëindiging van het Hostingcontract worden alle werkzaamheden van leverancier, op verzoek van opdrachtgever, voor assistentie van welke aard dan ook, op basis van inspanning uitgevoerd en op nacalculatiebasis gefactureerd. Leverancier is gerechtigd hiervoor een voorschot bedrag in rekening te brengen.

## 11. GRENZEN EN UITSLUITINGEN

Leverancier stelt de volgende grenzen aan het gebruik bij hostingdiensten:

De klant zal de door de leverancier gestelde diensten gebruiken uitsluitend voor het doel dat de diensten zijn bedoeld. Bij enige twijfel over het juiste gebruik dient de klant schriftelijk contact op te nemen met leverancier om dat uit te zoeken.

Wijzigingen in de infrastructuur zonder kennisgeving kunnen verstoringen tot gevolg hebben waar leverancier geen consequenties voor aanvaardt. Herstel hiervan valt buiten de overeenkomst en wordt op inspanningsbasis uitgevoerd en op nacalculatie in rekening gebracht.

Gebruikersfouten, producten of diensten van derden vallen buiten het Hosting- en dienstverlening contract.

Leverancier geeft geen garanties m.b.t. herstel en beschikbaarheid als het gaat om (nieuwe) bedreigingen vanwege de afhankelijkheid van de fabrikant van de antivirus software en het risico van het ontwikkelen van virussen door derden.

De klant mag noch het netwerk noch de services van leverancier gebruiken voor onwettige, oneigenlijke of onverantwoordelijke handelingen dan wel het stimuleren ervan. Het gaat mede om de volgende handelingen (de lijst is slechts een beknopt voorbeeld):

- Ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van gegevens, systemen of netwerken, met inbegrip van elke poging tot het uitproberen, verkennen of testen van de kwetsbaarheid van een systeem of netwerk of het schenden van veiligheidsmaatregelen of verificatiemaatregelen zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de eigenaar van het systeem of netwerk.
- Monitoren (bijhouden) van gegevens of verkeer binnen en door welk netwerk of systeem ook, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar, van het systeem of netwerk.
- Bemoeienis met de service die wordt geleverd aan welke gebruiker van het Leveranciers-netwerk dan wel een ander netwerk ook, met inbegrip van onder meer mail bombing, flooding, moedwillige pogingen tot overbelasting van een systeem en broadcast aanvallen.
- Een Internet account of een computer gebruiken zonder toestemming van de eigenaar.
- Het verzamelen of gebruiken van e-mailadressen, beeldschermnamen of andere gebruikers-identificaties zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon (met inbegrip van, o.a. phishing, Internet scamming (vertaling: mensen door een trucje bewegen hun paswoorden vrij te geven), het stelen van wachtwoorden, spidering en harvesting).
- Het vergaren of gebruiken van informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie.
- Gebruik maken van valse, misleidende of bedrieglijke TCP-IP packet koptekst-gegevens in een e-mailbericht of een posting in een nieuwsgroep.
- Gebruik maken van de dienst om software te verspreiden die heimelijke informatie over een gebruiker verzamelt of die op heimelijke wijze informatie over de gebruiker verspreidt. Gebruik maken van de dienst voor het verspreiden van advertisement delivery software tenzij:
  - i. de gebruiker uitdrukkelijk toestemming voor het downloaden en installeren van zulke software verleent op grond van een helder en duidelijk zichtbare vermelding van de aard van de software, en
  - ii. de software eenvoudig te verwijderen is door het gebruik van standaardtools voor dit doel binnen de grote besturingssystemen; (zoals de tool van Microsofts 'toevoegen/verwijderen'); of Het plegen van handelingen die vermoedelijk zullen leiden tot wraakacties ten opzichte van het netwerk of de website van leverancier dan wel tegen werknemers, klanten, kaderleden of andere gemachtigden van leverancier, met inbegrip van enige vorm van gedrag die leidt tot een aanval van het type DoS (weigering van diensten).

De klant zal de aan hem door leverancier gegeven toegangscode uitsluitend gebruiken te goeder trouw. De klant vrijwaart leverancier van iedere aansprakelijkheid die mogelijk het gevolg is van het gebruik van de aan haar ter beschikking gestelde toegangscode.

Downtime als gevolg van DDoS (Distributor weigering van diensten) of hacker activiteiten vallen buiten de verantwoordelijkheid van leverancier en worden beschouwd als overmacht.

### **Ongewenste e-mail**

De klant mag geen ongevraagde e-mails, al dan niet voor commerciële doeleinden, naar personen sturen die hebben aangegeven deze niet wensen te ontvangen.

### **Testen van de kwetsbaarheid**

De klant mag de kwetsbaarheid van een leveranciers-systeem of netwerk niet uitproberen, verkennen, of testen. Evenmin is de klant toegestaan om hetzij via passieve hetzij via invasieve methodes de veiligheids- en verificatiemaatregelen van leverancier te schenden zonder uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van leverancier.

### **Aanstootgevende informatie**

Het is de klant niet toegestaan om via het netwerk en de apparatuur van leverancier informatie te publiceren, weer te geven of te verspreiden waarvan leverancier in redelijkheid vindt dat:

- deze kinderpornografie dan wel seks met dieren dan wel andere niet-consensuele seksuele handelingen omvat, uitbeeldt, bevordert, stimuleert of ermee verband houdt;
- die excessief gewelddadig is, tot geweld aanzet, met geweld dreigt of pesterige informatie dan wel haat zaaiende uitlatingen bevat;
- die onrechtvaardig of misleidend is krachtens de wetten ter bescherming van de consument in een rechtsgebied, met inbegrip van kettingbrieven en piramideschema's;
- die smaad inhoudt of de privacy van een individu aantast;
- die iemands veiligheid of gezondheid in gevaar brengt of een gevaar vormt voor de openbare veiligheid of de volksgezondheid, de openbare orde in gevaar brengt of die een onderzoek door rechtshandhaving instanties belemmert;
- die bedrijfsgeheimen of andere vertrouwelijke of gepatenteerde informatie op een onfatsoenlijke wijze aan het licht brengt;
- die bestemd is om anderen te helpen om technische copyright beschermingsmechanismen te doen mislukken;
- die inbreuk pleegt op iemands auteursrecht, handelsmerk of dienstmerk, octrooi, handelsnaam of enig ander (intellectueel) eigendomsrecht;
- die illegale drugs bevordert, die een inbreuk op uitvoerregelingen behelst of die verband houdt met illegale kansspelen of illegale wapenhandel;
- anderszins onwettig is of gedrag in de hand werkt dat onwettig is krachtens de wetten die op de klant dan wel op leverancier van toepassing zijn; of die anderszins kwaadaardig of frauduleus is dan wel zou kunnen leiden tot wraakacties jegens leverancier door kijkers die zich beledigd voelen.
- Onder informatie die via het netwerk of de apparatuur van leverancier wordt 'gepubliceerd of verspreid' verstaan wij Web informatie, e-mail, berichten die geplaatst worden op bulletin boards, chat en elke andere vorm van bericht-plaatsing of overdracht die afhankelijk is van Internet.

### **Gebeurtenissen die 'live' plaatsvinden**

Het is niet toegestaan de diensten van leverancier te gebruiken voor het uitzenden of doorgeven van 'live' (op hetzelfde moment) plaatsvindende seksuele handelingen van welke soort dan ook. Leverancier



mag verbieden andere 'live' gebeurtenissen te versturen of door te geven wanneer er sprake is van een bijzonder risico dat de gebeurtenis strijdig zal zijn met de bovenstaande paragraaf 'Aanstootgevende informatie', zulks naar het oordeel van leverancier.

### **Controle op export**

De diensten van leverancier mogen niet worden gebruikt door personen, organisaties, bedrijven of andere rechtsentiteiten of instanties zonder rechtspersoonlijkheid, waaronder aangesloten bedrijven of groepsmaatschappijen, die wetten op exportcontrole schenden en/of die:

- betrokken zijn bij of verdacht worden van betrokkenheid bij activiteiten of zaken met betrekking tot:
  - illegaal gokken;
  - terrorisme;
  - drugsmokkel;
  - wapensmokkel of verspreiding van massavernietigingswapens;*Inclusief aansluiting bij derden die bovenstaande activiteiten of zaken sponsoren of steunen.*
- Door intellectueel eigendomsrecht beschermd materiaal schenden.

Het is niet toegestaan om het netwerk of de diensten van leverancier te gebruiken om enige tekst, muziek, software, kunst, beeld of enig ander werk beschermd door intellectueel eigendom te downloaden, openbaar te maken, verspreiden of anderszins kopiëren tenzij de klant uitdrukkelijk is toegestaan door de rechthebbende om het werk op die manier te gebruiken of te kopiëren.

Leverancier kan inhoud, waarvan leverancier vindt of waarvan hij op de hoogte is gebracht dat het inbreuk maakt op het intellectueleigendomsrecht van een derde, ontoegankelijk maken voor het publiek door de diensten overeenkomstig het Hosting en dienstverleningscontract op te schorten of te beëindigen.

In geval van opschorting of beëindiging zal leverancier de klant zo snel mogelijk inlichten over zijn besluit, zodat de inhoud ontoegankelijk is gemaakt. Leverancier zal de diensten eventueel weer in werking stellen en de inhoud opnieuw toegankelijk maken nadat voldoende aannemelijk is gemaakt dat het openbaar maken hiervan geen inbreuk op intellectueel eigendomsrecht vormt.

Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als gevolg van opschorting dan wel beëindiging. In het geval dat de inhoud ontoegankelijk is gemaakt als gevolg van een melding van een derde, zal de klant op verzoek van leverancier de inhoud gegevens krijgen die door een dergelijke derde partij bij het melden van de inbreuk zijn opgegeven.

Het is het beleid van leverancier om in passende gevallen de diensten te beëindigen van klanten die herhaaldelijk of opzettelijk inbreuk plegen op intellectuele-eigendomsrechten.

Verlening van medewerking aan onderzoek en gerechtelijke procedures.

Leverancier mag de door de klant gebruikt inhoud of verkeer controleren met het oog op rechtmatig gebruik van de diensten. Leverancier mag de door de klant gebruikt inhoud of verkeer onderscheppen of tegenhouden. Dit vindt plaats in geval van onrechtmatig gebruik van de diensten of een gebruik dat niet in overeenstemming is met het Hosting en dienstverlening contract en wanneer de klant hier niet mee stopt of de leverancier niet binnen 7 dagen, na ontvangst van een formele schriftelijke kennisgeving, een aanvaardbare reden hiervoor verstrekt.

Leverancier mag zonder de klant in kennis te hoeven stellen:

- Gedrag waarvan leverancier meent dat de klant de toepasselijke wetgeving schendt, aan de desbetreffende instanties melden, en gegevens die leverancier over de klant, of zijn verkeer, verstrekken, en medewerking van leverancier verlenen in antwoord op een formeel of informeel verzoek van een opsporings- of overheidsinstantie die dergelijke activiteiten onderzoeken, alsook in antwoord op een formeel verzoek in een civiele rechtszaak die tegemoet komt aan de eisen voor een dergelijk verzoek.
- Indien leverancier wettelijk verplicht is een bevoegde instantie toe te staan de inhoud of verkeer van de klant te inspecteren, stemt de klant ermee in dat leverancier dit mag doen.
- Voor zover mogelijk zonder wettelijke of regelgevende vereisten te schenden, zal leverancier de klant echter redelijke voorafgaande in kennisstellen van een dergelijke plicht en de klant in de gelegenheid stellen zich te verzetten tegen een dergelijke inspectie en/of deze trachten te beperken in de mate van het redelijkerwijs haalbare.