

# ALGEMENE VOORWAARDEN FLEXWEBHOSTING B.V.

## *Inhoudsopgave*

MODULE A – ALGEMEEN.....	1
MODULE B – DOMEINNAAMREGISTRATIE.....	11
MODULE C – HOSTINGDIENSTEN .....	12
MODULE D – (VIRTUELE) SERVERS EN COLOCATIE .....	14
BIJLAGE 1 – VERWERKING PERSOONSGEGEVENS (VERWERKERSOVEREENKOMST) .....	18
BIJLAGE 2 – AANVULLENDE VOORWAARDEN DRS.....	22

## **MODULE A – ALGEMEEN**

### **ARTIKEL A.1. DEFINITIES**

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.

- A.1.1. **Account:** de online omgeving die aan Opdrachtgever door Flexwebhosting ter beschikking wordt gesteld met als doel de Dienst(en) aan te vragen, te beheren dan wel te configureren.
- A.1.2. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.3. **Apparatuur:** de computerapparatuur van Opdrachtgever die in de Rackruimte is of zal worden geplaatst, inclusief bijbehorende kabels, stekkers en dergelijke.
- A.1.4. **Data:** de (persoons)gegevens die door Opdrachtgever zijn opgeslagen en toegankelijk zijn via de Dienst.
- A.1.5. **Datacenter:** de fysieke ruimte waarin de Rackruimte zich bevindt alsmede de ruimte(s) die nodig zijn om deze fysieke ruimte te betreden, en andere ruimte(s) die redelijkerwijs van belang zijn voor bezoek aan de Rackruimte.
- A.1.6. **Dienst(en):** de dienst(en) die Flexwebhosting ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
  - a. *Domeinnaamregistratie:* de Dienst bestaande uit het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam;
  - b. *Hostingdiensten:* de Dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, websitebuilders of e-maildiensten;
  - c. *(Virtuele) servers en colocatie:* de Dienst bestaande uit het aanbieden van (virtuele of dedicated) servers of Rackruimte ten behoeve van het installeren en geïnstalleerd houden van Apparatuur;
  - d. andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Flexwebhosting.
- A.1.7. **Flexwebhosting:** de besloten vennootschap Flexwebhosting (**Leverancier**), gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 12045275. Hieronder wordt mede verstaan alle bij de Kamer van Koophandel ingeschreven handelsnamen van Flexwebhosting.
- A.1.8. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.

- A.1.9. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Flexwebhosting een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) of erfgenamen.
- A.1.10. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Flexwebhosting en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Flexwebhosting en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
- A.1.11. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- A.1.12. **Rack:** een frame voor het installeren van Apparatuur, verdeeld in een aantal units van 48,3cm (19 inch) breed.
- A.1.13. **Rackruimte:** de unit(s) aan ruimte binnen een Rack die Opdrachtgever ter beschikking krijgt. Hieronder wordt uitdrukkelijk niet begrepen het Rack zelf of de fysieke ruimte in het Datacenter waar het Rack is opgesteld.
- A.1.14. **SLA:** de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Flexwebhosting en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
- A.1.15. **Website:** iedere website van Flexwebhosting waarop zij haar Diensten aanbiedt, meer specifiek [www.flexwebhosting.nl](http://www.flexwebhosting.nl), [www.fxw.nl](http://www.fxw.nl), [www.slimon.nl](http://www.slimon.nl) en [www.flexfilter.nl](http://www.flexfilter.nl) dan wel subdomeinen en andere extensies.
- A.1.16. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
- A.1.17. **Werk(en):** de door Flexwebhosting ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of andersoortige voortbrengselen ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever.
- A.1.18. **Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

## **ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE**

- A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden en Module A zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van Flexwebhosting ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A.
- A.2.3. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- A.2.4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Flexwebhosting alleen bindend indien en voor zover deze door Flexwebhosting uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - i. de Overeenkomst;
  - ii. de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
  - iii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
  - iv. deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen;
  - v. eventuele aanvullende voorwaarden.

## **ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- A.3.1. De Overeenkomst tussen Flexwebhosting en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever een elektronische bestelling plaatst via de Website dan wel via zijn

Account. Op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend. Bovendien is het mogelijk dat Flexwebhosting een offerte opstelt waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.

- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt of wanneer Flexwebhosting werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Flexwebhosting verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3. Offertes van Flexwebhosting zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Flexwebhosting het recht de prijzen hier op aan te passen.
- A.3.5. Indien Opdrachtgever op het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst minderjarig is, verklaart Opdrachtgever dat hij toestemming heeft van zijn ouders/voogden om de Overeenkomst te sluiten. Opdrachtgever verklaart tevens dat zijn ouders/voogden bekend zijn met deze Algemene Voorwaarden.
- A.3.6. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Flexwebhosting en de Dienst technisch dan wel definitief is opgeleverd aan Opdrachtgever ("de Ingangsdatum").

#### **ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Flexwebhosting zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte.
- A.4.2. Indien Opdrachtgever niet handelt in de uitvoering van een beroep of bedrijf, wordt de levering van de Dienst met uitdrukkelijk goedvinden van Opdrachtgever direct na bestelling aangevangen. Opdrachtgever heeft vanaf dat moment geen recht meer tot herroeping van de Overeenkomst.
- A.4.3. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Flexwebhosting dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.4.4. Genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Flexwebhosting het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Flexwebhosting zal de onkosten die door derde(n) worden gemaakt niet in rekening brengen bij Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Flexwebhosting aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Flexwebhosting worden verstrekt.
- A.4.7. Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.4.6 is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Flexwebhosting en Opdrachtgever te verstrekken aan Flexwebhosting. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Flexwebhosting hier onverwijld van op de hoogte brengen.

- A.4.8. Indien de gegevens als bedoeld in artikel A.4.6 en A.4.7 niet tijdig aan Flexwebhosting worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Flexwebhosting het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.

#### **ARTIKEL A.5. GEDRAGSREGELS**

- A.5.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Flexwebhosting van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- A.5.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Flexwebhosting verboden om met gebruikmaking van de Dienst Data aan te bieden of te verspreiden die:
- a. onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn 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;
  - b. onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie 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 dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
  - f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
  - g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- A.5.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Flexwebhosting of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Flexwebhosting, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Flexwebhosting, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- A.5.4. Indien naar het oordeel van Flexwebhosting hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Flexwebhosting of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Flexwebhosting gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Flexwebhosting mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- A.5.5. Indien de maatregelen zoals bedoeld in artikel A.5.4 bestaan uit het (tijdelijk) opschorten van de Dienst waardoor deze niet bereikbaar is, heeft Flexwebhosting het recht een bedrag van EUR 60,00 exclusief btw in rekening brengen voor herindienststelling van de Dienst.

#### **ARTIKEL A.6. WEDERVERKOOP**

- A.6.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Flexwebhosting door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- A.6.2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Flexwebhosting overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Flexwebhosting is.
- A.6.3. Opdrachtgever is gerechtigd domeinnamen aan te vragen ten behoeve van haar klanten of derden. Opdrachtgever zal bij wederverkoop voorwaarden hanteren die minimaal hetzelfde niveau hebben als de Algemene Voorwaarden van Flexwebhosting.
- A.6.4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor alle ondersteuning aan haar klanten van de Dienst. Behoudens beschikbaar gestelde documentatie en andere materialen door Flexwebhosting is Flexwebhosting niet gehouden tot enige ondersteuning of het oplossen van vragen aangebracht door klanten van Opdrachtgever.
- A.6.5. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Flexwebhosting dan wel die van haar leveranciers.
- A.6.6. Indien Flexwebhosting hierom vraagt zal Opdrachtgever gehouden zijn inzage te geven in de opdrachtbevestiging met betrekking tot de registratie van de domeinnamen ten behoeve van haar klanten.
- A.6.7. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de (financiële) verplichtingen die ontstaan uit de Overeenkomst. Opdrachtgever heeft niet het recht de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten op grond van niet-nakoming door haar klanten.
- A.6.8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Flexwebhosting het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.
- A.6.9. Opdrachtgever vrijwaart Flexwebhosting van alle aanspraken van derden, Opdrachtgever daaronder mede begrepen, die betrekking hebben op schade als gevolg van niet-nakoming van de verplichtingen onder de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- A.6.10. Flexwebhosting zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Flexwebhosting een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden
- A.6.11. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie, waaronder een domeinnaam, enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Flexwebhosting te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Flexwebhosting voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Flexwebhosting.

## **ARTIKEL A.7. NOTICE & TAKEDOWN (KLACHTENPROCEDURE)**

- A.7.1. Wanneer Flexwebhosting een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Flexwebhosting Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Flexwebhosting zal besluiten hoe te handelen.
- A.7.2. Indien Flexwebhosting van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot de betreffende Data blokkeren, echter zonder deze Data definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Flexwebhosting een backup zal maken). Flexwebhosting zal zich inspannen om daarbij geen overige Data te raken. Flexwebhosting zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- A.7.3. Flexwebhosting is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Flexwebhosting gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- A.7.4. Hoewel Flexwebhosting ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Flexwebhosting nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- A.7.5. Bij herhaaldelijke klachten over Opdrachtgever of de door Opdrachtgever opgeslagen informatie is Flexwebhosting gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat Flexwebhosting gehouden is tot vergoeding van schade als gevolg van beëindiging.

## **ARTIKEL A.8. ONDERHOUD EN STORINGEN**

- A.8.1. Flexwebhosting heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Flexwebhosting zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Flexwebhosting is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- A.8.2. Flexwebhosting heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, 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 Flexwebhosting zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Flexwebhosting is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- A.8.3. Flexwebhosting zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

## **ARTIKEL A.9. AANSPRAKELIJKHEID**

- A.9.1. Tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid is de aansprakelijkheid van Flexwebhosting voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Flexwebhosting van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel door onrechtmatig handelen van

Flexwebhosting, haar werknemers of door haar ingeschakelde derden, per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadebrengende gebeurtenis heeft betaald aan Flexwebhosting, met een maximum van EUR 10.000,00.

- A.9.2. Het boetebedrag dat op grond van een eventueel van toepassing zijnde SLA wordt uitbetaald als gevolg van een geschonden garantieverplichting treedt in de plaats van vergoeding van eventuele werkelijke schade die Opdrachtgever mogelijk lijdt door een dergelijke schending. Het boetebedrag maakt onderdeel uit van het bedrag als bedoeld in artikel A.8.1. Het boetebedrag kan in geen enkel geval worden opgeteld bij dat bedrag.
- A.9.3. Tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid zal de totale aansprakelijkheid van Flexwebhosting voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat de verzekering zal uitkeren. Indien de verzekering geen uitkering doet, zal de aansprakelijkheid worden beperkt tot een bedrag van EUR 50.000,00 per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- A.9.4. Aansprakelijkheid van Flexwebhosting voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens op opgeslagen op apparatuur van Flexwebhosting en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- A.9.5. De aansprakelijkheid van Flexwebhosting wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Flexwebhosting onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming, en Flexwebhosting ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.

#### **ARTIKEL A.10. OVERMACHT**

- A.10.1. Flexwebhosting is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop Flexwebhosting geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Flexwebhosting niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
- A.10.2. Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Flexwebhosting komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, stakingen, netwerkaanvallen zoals synfloods of (distributed) denial-of-serviceaanvallen, storing in werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, storing van netwerken in het internet waar Flexwebhosting geen contract mee heeft gesloten, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Flexwebhosting door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Flexwebhosting kan worden gevergd.
- A.10.3. Flexwebhosting kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan dertig (30) dagen, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- A.10.4. Voor zover Flexwebhosting ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de

periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Flexwebhosting gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

#### **ARTIKEL A.11. PRIJZEN**

- A.11.1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn vermeld op de Website of in de door Flexwebhosting aangeboden offerte. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
- A.11.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.11.3. Indien Flexwebhosting geen aanbieding of offerte heeft gedaan, zullen de vergoedingen voor de te leveren Diensten in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Flexwebhosting de uurtarieven voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken.
- A.11.4. Flexwebhosting is gerechtigd de prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen met een maximum van 5%, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst op te zeggen. Indien een leverancier van Flexwebhosting echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Flexwebhosting gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Flexwebhosting zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.

#### **ARTIKEL A.12. BETALINGSVOORWAARDEN**

- A.12.1. Flexwebhosting zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst. De factuur kan direct worden voldaan middels de op de Website aangegeven betaalmethodes. Indien betaling vooraf is overeengekomen, zal de dienst pas nadat de factuur is voldaan worden geleverd.
- A.12.2. Opdrachtgever gaat akkoord met de elektronische facturatie door Flexwebhosting. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden verzonden aan het bij Flexwebhosting bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
- A.12.3. Na het verstrijken van de betaaltermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Flexwebhosting gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- A.12.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke kosten zoals bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en met een minimum van EUR 45,00 exclusief btw.
- A.12.5. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- A.12.6. Flexwebhosting behoudt zich het recht voor om, indien Opdrachtgever in gebreke blijft, de Apparatuur van Opdrachtgever deels of geheel uit de Rackruimte te verwijderen en op te slaan, waarbij eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. Flexwebhosting zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op



de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de betaling, bij het verlopen daarvan Flexwebhosting het eigendom van de Apparatuur verkrijgt en gerechtigd is de Apparatuur te verkopen en met de opbrengst de openstaande vorderingen te verrekenen.

#### **ARTIKEL A.13. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- A.13.1. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Flexwebhosting of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de offerte in te stemmen, tenzij gezamenlijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen in de Overeenkomst.
- A.13.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld op de Website of in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
- A.13.3. Indien Opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging of een opzegging via het Account tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien de Opdrachtgever niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging of een opzegging via het Account tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode. Opdrachtgever heeft echter het recht de Overeenkomst na verlenging per maand op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn.
- A.13.4. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van één (1) maand in acht nemen.
- A.13.5. Flexwebhosting zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen.
- A.13.6. Flexwebhosting heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien
- a) Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen vijf (5) dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
  - b) indien Opdrachtgever surséance van betaling dan wel faillissement heeft aangevraagd of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, gevorderd of uitgesproken of Opdrachtgever een onderhands akkoord aanbiedt aan zijn crediteuren.

#### **ARTIKEL A.14. WIJZIGING VAN OVEREENKOMST**

- A.14.1. Flexwebhosting is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen vooraankondigt bij Opdrachtgever. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.
- A.14.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst op te kunnen zeggen.
- A.14.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

#### **ARTIKEL A.15. OVERIGE BEPALINGEN**

- A.15.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

- A.15.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Eindhoven in het arrondissement Oost-Brabant.
- A.15.3. De door Flexwebhosting ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en administratie geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.15.4. Onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail, via de Dienst of het Account van Opdrachtgever, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.15.5. Indien Opdrachtgever wordt overgenomen door een derde partij of indien Opdrachtgever een derde partij overneemt, meldt zij dit steeds onverwijld aan Flexwebhosting nadat Opdrachtgever bekend is geworden met de overname.
- A.15.6. Flexwebhosting is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- A.15.7. Indien een bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen van de Overeenkomst zullen voorts ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.

## **MODULE B – DOMEINNAAMREGISTRATIE**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL B.1. DOMEINREGISTRATIE**

- B.1.1. 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 (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Flexwebhosting vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- B.1.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Flexwebhosting, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- B.1.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Flexwebhosting schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever en/of haar klanten.
- B.1.4. Flexwebhosting is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever 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 Flexwebhosting.
- B.1.5. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Flexwebhosting zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
- B.1.6. De regels als bedoeld in het vorige lid zullen door Flexwebhosting tijdig en voorafgaand aan de registratie ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.
- B.1.7. In het geval dat Flexwebhosting een domeinnaam op zijn naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Flexwebhosting medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot “trade”-kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- B.1.8. Flexwebhosting heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- B.1.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Flexwebhosting gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever per direct op te zeggen.

## **MODULE C – HOSTINGDIENSTEN**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, websitebuilders en e-maildiensten, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL C.1. UITVOERING VAN DE DIENST**

- C.1.1. Flexwebhosting zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst een ruimte inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Flexwebhosting worden toegestuurd aan Opdrachtgever.
- C.1.2. Flexwebhosting zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Flexwebhosting biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement (SLA)*.
- C.1.3. Flexwebhosting zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkdagen, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
- C.1.4. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Flexwebhosting een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Flexwebhosting verspreide Data te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Flexwebhosting geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Flexwebhosting.
- C.1.5. Indien Opdrachtgever een anti-virus dan wel anti-spam software bij Flexwebhosting afneemt, verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de (licentie)voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. Flexwebhosting is niet verantwoordelijk voor correcte werking van de anti-virus dan wel anti-spam software.
- C.1.6. Indien Opdrachtgever software bij Flexwebhosting afneemt ten behoeve van het beheren van een website (websitebuilder), verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de (licentie)voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. Flexwebhosting is niet verantwoordelijk voor correcte werking van deze software.
- C.1.7. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, 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 Opdrachtgever.
- C.1.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.1.9. Flexwebhosting zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Flexwebhosting, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of wanneer Flexwebhosting daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Flexwebhosting zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

### **ARTIKEL C.2. OPSLAG- EN DATALIMIETEN**

- C.2.1. Flexwebhosting kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en dataverkeer die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.

- C.2.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.2.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Flexwebhosting na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die op de Website of in de offerte worden vermeld.
- C.2.4. De logfiles en de administratie van Flexwebhosting gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- C.2.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
- C.2.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Flexwebhosting gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

### **ARTIKEL C.3. SOFTWARE**

- C.3.1. Flexwebhosting zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Flexwebhosting is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Flexwebhosting is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- C.3.2. Flexwebhosting geeft de garantie dat wijzigingen in de configuratie of software op haar hosting infrastructuur (bijvoorbeeld updates) geen nadelige invloed zullen hebben op de werking van de hierop ondergebrachte webapplicaties. Dit voor zover deze webapplicaties door Flexwebhosting zijn ontwikkeld, en vanaf oplevering ononderbroken ondergebracht zijn gebleven op de infrastructuur Flexwebhosting.
- C.3.3. Bij het bieden van deze garantie hanteert Flexwebhosting de status van de software zoals deze door de desbetreffende leverancier wordt aangegeven. Indien software de status "end of life" heeft gekregen, versneld wordt uitgefaseerd, niet meer wordt onderhouden en/of geen updates voor beveiligingsproblemen meer ontvangt, zal Flexwebhosting met het oog op de veiligheid van haar infrastructuur deze software ook uitfasen. De in het vorige lid genoemde garantie komt dan te vervallen.
- C.3.4. Flexwebhosting is in dit geval niet verplicht om Opdrachtgever kosteloos te assisteren bij het doorvoeren van vereiste wijzigingen in de webapplicatie, of het overbrengen van de webapplicatie naar de hosting infrastructuur van een derde partij.

### **ARTIKEL C.4. PROCEDURE NA BEËINDIGING**

- C.4.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, heeft Flexwebhosting het recht de door Opdrachtgever opgeslagen gegevens permanent te verwijderen, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.
- C.4.2. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken.

## **MODULE D – (VIRTUELE) SERVERS EN COLOCATIE**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van (virtuele) servers of de verhuur van Rackruimte ten behoeve van het installeren en geïnstalleerd houden van Apparatuur, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL D.1. (VIRTUELE) SERVERS**

- D.1.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van (virtuele) servers, geldt voorts het in deze module bepaalde.
- D.1.2. Flexwebhosting zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst een ruimte inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Flexwebhosting worden toegestuurd aan Opdrachtgever.
- D.1.3. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Flexwebhosting een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Flexwebhosting verspreide Data te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Flexwebhosting geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Flexwebhosting.
- D.1.4. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, 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 Opdrachtgever.
- D.1.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- D.1.6. Flexwebhosting zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Flexwebhosting, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Flexwebhosting daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Flexwebhosting zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

### **ARTIKEL D.2. COLOCATIE**

- D.2.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot de verhuur van Rackruimte ten behoeve van het installeren en geïnstalleerd houden van Apparatuur, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- D.2.2. Aan Opdrachtgever zal toegang worden verleend tot de Rackruimte, ten behoeve van het installeren of verwijderen van Apparatuur en het plegen van onderhoud daaraan.
- D.2.3. Opdrachtgever zal in overeenstemming met de reglementen van het Datacenter en de instructies van Flexwebhosting handelen bij de installatie van, het onderhoud aan en verwijdering van de Apparatuur.
- D.2.4. Opdrachtgever zal geen wijzigingen aanbrengen aan de Rackruimte zelf en/of de aanwezige apparatuur van Flexwebhosting.
- D.2.5. Het is de Opdrachtgever toegestaan om de Rackruimte onder te verhuren of anderszins beschikbaar te stellen aan haar klanten, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor naleving in overeenstemming met de Overeenkomst.
- D.2.6. Flexwebhosting behoudt zich het recht voor om aan Opdrachtgever dan wel werknemers van Opdrachtgever de toegang tot het Datacenter en/of de Rackruimte (voor een bepaalde tijd) te ontzeggen.

- D.2.7. Flexwebhosting geeft geen garanties met betrekking tot een vaste plek binnen het Datacenter. Daarnaast behoudt Flexwebhosting zich het recht voor om de locatie van de Rackruimte te wijzigen.
- D.2.8. In het geval van een locatiewijziging binnen het Datacenter zal Flexwebhosting Opdrachtgever uiterlijk twee maanden van tevoren van de wijziging op de hoogte brengen. Indien Flexwebhosting dat per e-mail doet zal Opdrachtgever na ontvangst onverwijld daarvan een bevestiging sturen aan Flexwebhosting. Indien Flexwebhosting twee weken na verzending nog geen bevestiging heeft ontvangen, zal Flexwebhosting de Opdrachtgever nogmaals op de hoogte brengen middels aangetekende brief. Partijen zullen in redelijk overleg treden wat betreft de organisatie omtrent de verhuizing. De kosten voor de verhuizing zijn voor rekening van Opdrachtgever, waarbij de kosten voor de installatie en oplevering in de vervangende Rackruimte niet in rekening zullen worden gebracht.
- D.2.9. In het geval van een locatiewijziging buiten het Datacenter zal Flexwebhosting Opdrachtgever uiterlijk drie maanden van tevoren van de wijziging op de hoogte brengen, waarbij het overige hetgeen in het vorige lid omtrent verhuizing is bepaald van overeenkomstige toepassing is.
- D.2.10. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de configuratie en het beheer van de Apparatuur en de geïnstalleerde Apparatuur in de Rackruimte zelf, tenzij anders is overeengekomen met Flexwebhosting.
- D.2.11. De te installeren Apparatuur dient geschikt te zijn voor de Rackruimte. Dat wil zeggen dat deze passend is voor een Rack. Flexwebhosting kan, bij een geconstateerde afwijking hiervan, eisen dat de Apparatuur zal worden aangepast of vervangen door geschikte Apparatuur.
- D.2.12. Flexwebhosting is te allen tijde gerechtigd om de Rackruimte te controleren of de bepalingen omtrent Apparatuur of gebruik daarvan worden nageleefd.
- D.2.13. De Apparatuur blijft te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever, behoudens voor zover anders in deze voorwaarden is bepaald.

### **ARTIKEL D.3. CONNECTIVITEIT EN VERBRUIK**

- D.3.1. Flexwebhosting kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, dataverkeer en stroom die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
- D.3.2. Niet verbruikte opslagruimte, dataverkeer en/of stroom is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- D.3.3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
- D.3.4. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Flexwebhosting na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per eenheid (bijv. GB, MBit/s, kWh) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte, dataverkeer en stroom die op de Website of in de offerte worden vermeld.
- D.3.5. Indien door Flexwebhosting geen maximum is gesteld aan het dataverkeer dat Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst, geldt een 'Fair Use Policy'. Aan de hand van de afgenomen webruimte zal in dat geval een reële hoeveelheid dataverkeer vastgesteld worden die Opdrachtgever in het kader van de Dienst per maand mag gebruiken. Overschrijdt Opdrachtgever die hoeveelheid meerdere malen, dan zal Flexwebhosting contact opnemen met Opdrachtgever om tot uitbreiding van het pakket te komen.

- D.3.6. De logfiles en de administratie van Flexwebhosting gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- D.3.7. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
- D.3.8. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Flexwebhosting gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

#### **ARTIKEL D.4. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENST**

- D.4.1. Flexwebhosting zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Flexwebhosting opgeslagen Data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement (SLA)*. Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- D.4.2. Flexwebhosting zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Flexwebhosting. Flexwebhosting kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
- D.4.3. Flexwebhosting stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen en/of dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij Flexwebhosting opgeslagen Data te maken.
- D.4.4. Indien naar het oordeel van Flexwebhosting een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Flexwebhosting of derden en/of van de dienstverlening 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 Flexwebhosting gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

#### **ARTIKEL D.5. SOFTWARE EN ONDERSTEUNING**

- D.5.1. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de installatie van de juiste besturingssystemen, software en de daarbij behorende updates, tenzij anders overeengekomen met Flexwebhosting.
- D.5.2. Opdrachtgever kan Flexwebhosting verzoeken om te assisteren bij de inrichting en installatie van de Dienst. Flexwebhosting is hierbij gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen. Voor zover mogelijk zal Flexwebhosting deze kosten voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden bekendmaken aan Opdrachtgever.

#### **ARTIKEL D.6. PROCEDURE NA BEËINDIGING**

- D.6.1. In het geval de Dienst bestaat uit de verhuur van Rackruimte ten behoeve van het installeren en geïnstalleerd houden van Apparatuur, geldt de volgende procedure:
  - a. Voor de datum waarop de Overeenkomst afloopt zal de Opdrachtgever de Rackruimte ontruimen en opleveren in de staat zoals deze aan Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst is opgeleverd, alle sleutels



en/of sleutelkaarten inleveren en zijn medewerking verlenen aan een eindinspectie van de Rackruimte.

- b. Indien de Opdrachtgever nalaat de Rackruimte te ontruimen heeft Flexwebhosting het recht de maandelijkse kosten voor de Dienst in rekening te brengen bij Opdrachtgever tot op het moment de Apparatuur bij Flexwebhosting is opgehaald.
- c. Indien de Opdrachtgever nalaat de Rackruimte te ontruimen heeft Flexwebhosting, na verloop van een redelijke termijn, het recht de Apparatuur van Opdrachtgever deels of geheel uit de Rackruimte te verwijderen en op te slaan, waarbij eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. Flexwebhosting zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de ontruiming, bij het verlopen daarvan Flexwebhosting het eigendom van de Apparatuur verkrijgt en gerechtigd is de Apparatuur te verkopen.

D.6.2. In het geval de Dienst bestaat uit de opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van (virtuele) servers:

- a. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, heeft Flexwebhosting het recht de door Opdrachtgever opgeslagen gegevens permanent te verwijderen, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.
- b. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken.

## **BIJLAGE 1 – VERWERKING PERSOONSgegevens (VERWERKERSOVEREENKOMST)**

Indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van 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.
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 haar genomen maatregelen aangaande haar 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 zorg dragen 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 onbevoegde 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. De bedoelde beveiligingsmaatregelen betreffen beveiligingsmaatregelen van zaken die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen, zoals de door Opdrachtgever geïnstalleerde software, een CMS of andere scripts. 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 leidde tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte 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;

- a) Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- b) Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- c) Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- d) Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- e) 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 onverwijld 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 (behoudens privacygevoelige gegevens van derden), 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.

## **BIJLAGE 2 – AANVULLENDE VOORWAARDEN DRS**

### **Definities**

**API:** Manier van geautomatiseerd communiceren tussen verschillende systemen, zonder dat hiervoor menselijke interactie nodig is.

**DRS:** Een online omgeving die aan Opdrachtgever door Flexwebhosting ter beschikking wordt gesteld met als primair doel het real-time registreren en beheren van diensten.

**DRS-account:** Een aan Opdrachtgever toegekend account voor online toegang tot DRS.

**Klantenpagina:** Het centrale beheerpaneel dat Flexwebhosting beschikbaar stelt aan Opdrachtgever ten behoeve van het beheren van de door Opdrachtgever bij Flexwebhosting afgenomen diensten.

**Postpaid:** Principe waarbij betaalde handelingen achteraf worden gefactureerd en voldaan dienen te worden op basis van de factuur.

**Prepaid:** Principe waarbij betaalde handelingen worden verrekend met vooraf ingekocht en betaald tegoed.

**Real-time:** Het onmiddellijk verwerken van aanvragen en wijzigingen door middel van een directe koppeling met de leverancier.

**Saldo:** Hoogte van prepaid tegoed in DRS-account

**Registry:** Derde partij waarbij Flexwebhosting haar domeinnaamregistraties afneemt.

**Toplevel:** Partij die de uitgifte van domeinnamen voor een of meerdere extensies beheert.

**Verloopdatum:** Datum tot wanneer de dienst actief blijft.

### **2.1 Aanvragen en wijzigingen**

2.1.1 Aanvragen en wijzigingen die door Opdrachtgever vanuit DRS-account worden uitgevoerd, worden door het DRS real-time bij de toepasselijke leverancier uitgevoerd middels een API.

2.1.2 Wanneer een aanvraag of wijziging middels een API is gestart, wordt deze verwerkt. Tegenhouden van deze verwerking is niet meer mogelijk.

2.1.3 Indien de gevraagde wijziging ongewenst is, kan een nieuwe wijziging met de gewenste effecten middels het DRS worden aangevraagd. Eventuele kosten die door de ongewenste wijziging zijn ontstaan, kunnen niet worden gereclameerd.

### **2.2 Verlengen en opheffen**

2.2.1 Opdrachtgever krijgt in DRS de keuze om diensten automatisch te laten verlengen of niet.

2.2.2 Bij automatisch verlengen wordt de diensten door DRS automatisch verlengd. Deze verlenging kan, eenmaal uitgevoerd, niet meer ongedaan gemaakt worden en brengt een betalingsverplichting met zich mee.

2.2.3 Voor domeinnaamregistraties worden verlengingen minimaal 1 dag voor verlopen uitgevoerd om continuïteit van de beschikbaarheid te kunnen blijven garanderen.

2.2.3 Bij automatisch laten verlopen wordt de dienst door DRS niet verlengd en zal deze per verloopdatum worden gedeactiveerd.

2.2.4 Derde partijen bieden individueel mogelijkheden om verlopen diensten te herstellen. Deze partijen bepalen zelf welke mogelijkheden hier voor zijn en of hier kosten voor in rekening worden gebracht. Deze kosten zijn te allen tijde voor rekening van de Opdrachtgever.

### **2.3 Betalingen**

2.3.1 Prepaid DRS-accounts worden door Opdrachtgever voorzien van voldoende saldo om aanvragen, wijzigingen en verlengingen uit te betalen.

2.3.2 DRS voorziet in geautomatiseerde opties om Opdrachtgever waarschuwingen te geven wanneer het huidige saldo onder een door Opdrachtgever ingestelde limiet komt. Deze waarschuwingen zullen per e-mail op door Opdrachtgever gebruikte e-mailadres waar DRS-account aan gekoppeld is worden verstuurd.

2.3.3 Wanneer onvoldoende saldo beschikbaar is, zullen diensten niet meer geregistreerd of verlengd worden. Eventuele extra kosten die ontstaan door verlopen van diensten door onvoldoende saldo, zullen door Opdrachtgever zelf voldaan moeten worden uit nieuw saldo.

2.3.4 Indien DRS-account gebruik maakt van postpaid optie, dient Opdrachtgever facturen binnen de op de factuur gestelde betalingstermijn worden. Bij uitblijven betaling is Flexwebhosting gerechtigd alle diensten van Opdrachtgever te blokkeren.

2.3.5 Wanneer Opdrachtgever geen gebruik meer wenst te maken van het DRS-account en geen actieve diensten of openstaande facturen meer in het DRS-account aanwezig zijn, kan het DRS-account worden afgesloten. Eventueel resterend saldo wordt middels een creditfactuur aan de Klantenpagina beschikbaar gemaakt. Op verzoek van Opdrachtgever kan deze creditfactuur op een door Opdrachtgever aangewezen bankrekening worden teruggestort.