

Particuliere opdrachtgevers

Algemeen deel

Artikel 1. Definities

1.1. De algemene voorwaarden zijn onderdeel van alle overeenkomsten met Hostcloud-Cherry handelsnaam van Interword B.V., gevestigd te Galvanistraat 23, 3861 NJ Nijkerk (hierna te noemen: Hostcloud) met een contractuele partner zoals bedoeld in artikel 3 (hierna te noemen: opdrachtgever) over diensten uit het bereik van het in artikel 2 genoemde onderwerp van de overeenkomst. Binding ontstaat tijdens het moment wanneer de overeenkomst wordt gesloten. Afwijkende voorwaarden van de opdrachtgever worden geen onderdeel van de overeenkomst, tenzij Hostcloud uitdrukkelijk en schriftelijk met de geldigheid ervan instemt. Afwijkende regelingen in de beschrijving van een offerte en diensten hebben voorrang boven deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. Onderwerp van de overeenkomst

2.1. Hostcloud biedt haar opdrachtgevers diensten aan op het gebied van internetdiensten. Deze diensten omvatten in het bijzonder webhosting, het ter beschikking stellen en beheren van serverruimte en serverressources, domeinservices en andere met dit spectrum aan diensten in verband staande diensten die op de website van Hostcloud kunnen worden geraadpleegd. De details met betrekking tot de omvang van de diensten resulteren uit het door de opdrachtgever bestelde dienstenpakket, inclusief de bijbehorende beschrijving van de offerte.

Artikel 3. Contractuele partner

3.1. Deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend voor overeenkomsten tussen Hostcloud en particuliere klanten. Een particuliere klant is iedere persoon die geen ondernemer is. Een ondernemer is een natuurlijke of rechtspersoon of een rechtsbevoegde personenvennootschap die bij het verrichten van een rechtshandeling in de uitoefening van haar bedrijf of beroep handelt. Voor personen die ondernemer zijn, gelden andere algemene voorwaarden. Tot de particuliere klanten behoren voornamelijk consumenten. Een consument is ieder natuurlijke persoon die bij het verrichten van een rechtshandeling noch in de uitoefening van haar bedrijf noch in haar beroep handelt.

3.2. Met natuurlijke personen sluit Hostcloud alleen overeenkomsten als de persoon 18 jaar of ouder is en ook anderszins volledig handelingsbekwaam is; de opdrachtgever garandeert dit jegens Hostcloud.

3.3. Hostcloud sluit alleen overeenkomsten met personen die 18 jaar of ouder zijn en die ook anderszins volledig handelingsbekwaam zijn; de klant garandeert dit jegens Hostcloud. Als het bij de klant om meerdere personen gaat, moeten alle personen 18 jaar of ouder zijn en ook anderszins volledig handelingsbekwaam zijn; de klant garandeert dit jegens Hostcloud. Een vertegenwoordiger die de overeenkomst voor een dergelijke groep personen sluit (bijv. een vennoot van een burgerlijk vennootschap) garandeert Hostcloud bovendien diens vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.4. De vertegenwoordiger van een rechtspersoon (bijv. een bestuurslid van een niet commercieel handelende officieel geregistreerde vereniging) garandeert Hostcloud diens vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.5. De klant garandeert Hostcloud bovendien dat hij willens en zowel op het moment van sluiting van de overeenkomst alsook naar het zich laat aanzien gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat is om de overeengekomen vergoeding te betalen.

Artikel 4. Sluiting van de overeenkomst

4.1. Met de bestelling bij Hostcloud aanvaardt de opdrachtgever het door Hostcloud gedane aanbod. De bestelling wordt afhankelijk van het gekozen soort dienst geplaatst;

A) Indien het een dienst uit het bereik webhosting of domeinservices (artikel 15) betreft, wordt de bestelling via de website van Hostcloud geplaatst, en wel door het indrukken van de knop die van de tekst “bestelling” of een dienovereenkomstige en eenduidige formulering is voorzien. Tot het indrukken van deze knop kan de opdrachtgever de bestelprocedure te allen tijde annuleren. Op de bijbehorende overzichtspagina kan de opdrachtgever eventuele invoerfouten herkennen, de desbetreffende bestelstap met de knop “terug” van de browser opnieuw oproepen en de fout aldaar corrigeren. Hostcloud slaat de tekst van de overeenkomst als zodanig niet op. De opdrachtgever kan de tekst van de overeenkomst echter opslaan of printen door op de overzichtspagina de desbetreffende functie van de browser te gebruiken; hetzelfde geldt voor de algemene voorwaarden.

B) Voor het overige, in het bijzonder bij Server-, v-Server- of Housing-diensten (artikel 14), wordt de bestelling door het verzenden van het ondertekende bestelformulier geplaatst. Het bestelformulier kan de opdrachtgever via de website van Hostcloud opvragen en openen.

4.2. Hostcloud bevestigt de ontvangst van de bestelling per e-mail aan de opdrachtgever.

Artikel 5. Looptijd en opzegging van de overeenkomst

5.1. De looptijd van de overeenkomst komt overeen met de periode die de opdrachtgever bij diens bestelling als betalingsperiode heeft gekozen, of met de periode die de opdrachtgever in de schriftelijke overeenkomstformulieren voor serveroplossingen heeft gekozen. De overeenkomst kan door beide partijen en met een termijn van vier weken voor afloop van de looptijd worden opgezegd; opzeggen kan alleen schriftelijk. Als de overeenkomst niet of niet tijdig wordt opgezegd, wordt deze met de oorspronkelijke looptijd verlengd.

5.2. Bij domeinnaamregistraties bedraagt de looptijd van de overeenkomst één jaar, tenzij in de beschrijving van de offerte opdracht c.q. overeenkomst een andere periode wordt genoemd. Voor de verlenging van de looptijd en de opzegging geldt par. 1. Als de opdrachtgever een domein opzegt, dient de opdrachtgever Hostcloud gelijktijdig mee te delen of het domein opgezegd of aan een andere provider overgedragen dient te worden. Als het domeinnaam aan een andere provider overgedragen dient te worden is, afhankelijk van het beleid van de desbetreffende registratie instantie, de

medewerking van de opdrachtgever en/of van de andere provider vereist. Indien deze medewerking niet of niet op tijd wordt verleend, met als gevolg dat het domein langer dan het einde van de looptijd bij Hostcloud blijft, wordt de domeinnaamregistratie gedurende één extra jaar aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 6. Voorwaarden en prijzen

6.1. Alle vermelde prijzen worden inclusief omzetbelasting weergegeven.

6.2. Als de opdrachtgever na diens bestelling extra diensten individueel bij Hostcloud aanvraagt, worden deze kosten in overeenstemming met de geldende prijslijst apart in rekening gebracht.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

7.1. Facturering zal maandelijks of jaarlijks plaatsvinden, en wel per e-mail aan het door de opdrachtgever opgegeven e-mailadres.

7.2. De betalingstermijn van de factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de overeenkomst.

7.3. Indien opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan de opdrachtgever bezwaar aantekenen binnen de vervalttermijn van de factuur.

7.4. Hostcloud behoudt zich te allen tijde het recht bij niet tijdige betaling, de openstaande factuur aan een incassobureau of deurwaarderskantoor over te dragen. Als Hostcloud de vordering uit handen heeft gegeven aan een incassobureau of deurwaarderskantoor, dan dient u de vordering vermeerderd met wettelijke rente, incasso en/of buitengerechtelijke kosten te voldoen..

7.5. Als de opdrachtgever heeft gekozen voor betaling via “automatische incasso” dient de opdrachtgever voor een toereikend saldo op diens rekening te zorgen. In geval van een terugboeking, waarvoor de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever berust, verplicht de opdrachtgever zich tot betaling van een vaste vergoeding ter hoogte van 10,00 euro. Het staat de opdrachtgever echter vrij om aan te tonen dat Hostcloud geen schade heeft geleden of dat de schade aanzienlijk lager is dan de vaste vergoeding. Omgekeerd staat het Hostcloud vrij om een hogere schade aan te tonen.

Artikel 8. Veiligheid van gegevens & medewerkingsplichten

8.1. De opdrachtgever maakt vóór de overdracht van gegevens aan Hostcloud een back-up van alle gegevens die aan Hostcloud overgedragen worden. Dit geldt in het bijzonder voor gegevens die de opdrachtgever op servers bij Hostcloud opslaat. Van gegevens die op servers bij Hostcloud veranderd of pas daar verzameld worden, zal de opdrachtgever eveneens met regelmatige tussenpozen een back-up maken. De back-up mogen uwerzijds niet op servers bij Hostcloud worden opgeslagen. In geval van gegevensverlies zal de opdrachtgever zijn back-up kosteloos aan Hostcloud overhandigen.

8.2. De opdrachtgever ontvangt van Hostcloud een gebruiker ID en een wachtwoord (toegangsgegevens). De opdrachtgever is verplicht om de toegangsgegevens geheim te houden en naar behoren tegen toegang door derden te beschermen. Elke onder deze toegangsgegevens verrichte maatregel geldt als door de opdrachtgever toegestaan, tenzij de opdrachtgever de geheimhoudings- en beschermingsplicht in overeenstemming met de voorschriften is nagekomen.

8.3. Hostcloud heeft het recht om wijzigingen in de serverconfiguratie aan te brengen, voor zover deze vanuit technisch of juridisch standpunt vereist of vanwege de technische vooruitgang geboden zijn. De omvang van de diensten wordt door een dergelijke wijziging niet beperkt. Over ophanden zijnde wijzigingen wordt de opdrachtgever op tijd geïnformeerd. De opdrachtgever verplicht zich om in diens invloedssfeer kosteloos mee te werken bij wijzigingen, voor zover dit redelijk is.

Artikel 9. Schendingen van het recht

9.1. De opdrachtgever is bekend met het feit dat Hostcloud de door de opdrachtgever openbaar gemaakte content vóór openbaarmaking niet zal controleren. Evenmin zal Hostcloud bij een door de opdrachtgever bestelde domein vóór de registratie of de verbinding controleren of het domein rechten van derden aantast. In zoverre vrijwaart de opdrachtgever Hostcloud van iedere aansprakelijkheid die derden tegen Hostcloud op grond van de door de opdrachtgever openbaar gemaakte content resp. een door de opdrachtgever bestelde domein maken.

9.2. Bij een klaarblijkelijke of aangetoonde schending van het recht heeft Hostcloud het recht om de openbaarmaking van de rechts schendende content en indien noodzakelijk ook van alle content van de opdrachtgever te verbieden of het domein van de opdrachtgever te blokkeren, en indien noodzakelijk ook aan de registratie instantie terug te geven.

9.3. Als de schending van het recht niet klaarblijkelijk of aangetoond is, verzoekt Hostcloud de opdrachtgever om een onmiddellijke stellingname. Als de stellingname achterwege blijft, of als de stellingname de vermeende schending van het recht niet kan ontkrachten, heeft Hostcloud eveneens het recht om de openbaarmaking van de rechts schendende content en indien noodzakelijk ook van alle content van de opdrachtgever te verbieden of het domein van de opdrachtgever te blokkeren, en indien noodzakelijk ook aan de registratie instantie terug te geven.

Artikel 10. Garantie

10.1. Hostcloud garandeert de opdrachtgever een beschikbaarheid van gemiddeld 99,5 % per maand. Het is Hostcloud echter toegestaan om maandelijks maximaal 1 % van de beschikbaarheid voor onderhoudswerkzaamheden te gebruiken, zonder dat dit als reductie van de beschikbaarheid geldt. De onderhoudswerkzaamheden worden de opdrachtgever van tevoren aangekondigd.

10.2. Van de garantie op de beschikbaarheid zijn zowel storingen binnen het internet als ook dergelijke uitvaltijden uitgesloten waarvan de oorzaak niet in de invloedssfeer van Hostcloud ligt (bijv. overmacht).

10.3. Als de gegarandeerde beschikbaarheid binnen een maand wordt onderschreden, biedt Hostcloud de opdrachtgever per 1 % gereduceerde beschikbaarheid een creditering ter hoogte van 3 % van het factuurbedrag. Deze creditering geldt voor diensten die betrekking hebben op de gereduceerde beschikbaarheid. De creditering wordt op een eventuele vordering tot schadevergoeding van de opdrachtgever in verband met de gereduceerde beschikbaarheid aangerekend.

10.4. Voor zover uit de desbetreffende beschrijving van de diensten of uit een overeengekomen service level agreement (SLA) een andere regeling inzake de beschikbaarheid resulteert, heeft deze regeling voorrang.

10.5. Voor het overige gelden de wettelijke bepalingen. Voor de aansprakelijkheid in verband met gebreken op schadevergoeding geldt aanvullend de regeling beperking van aansprakelijkheid conform artikel 11.

Artikel 11. Beperking van aansprakelijkheid

11.1. Iedere aansprakelijkheid van Hostcloud voor de vergoeding van door de opdrachtgever geleden schade is beperkt tot het bedrag dat door Hostcloud in rekening wordt gebracht voor de dienst van Hostcloud bij de verrichting waarvan de schade is ontstaan. Indien het gaat om een dienst die periodiek wordt verricht, is de aansprakelijkheid van Hostcloud beperkt tot het bedrag dat voor die dienst per jaar in rekening wordt gebracht.

11.2. De opdrachtgever vrijwaart Hostcloud voor alle aanspraken die derden op Hostcloud mochten menen te hebben.

Artikel 12. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

12.1. Hostcloud behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

12.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van eerder overeengekomen overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website of per elektronische berichtgeving.

12.3. 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 13. Slotbepalingen

13.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

13.2. Hostcloud is te allen tijde bevoegd onderhavige Algemene Voorwaarden aan te passen. Lopende overeenkomsten zullen na wijziging van de Algemene Voorwaarden onder de oude overeengekomen voorwaarden worden nagekomen.

13.3. 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 Nederlandse rechter te Amsterdam.

Bijzonder deel

Artikel 14. Bijzondere regelingen

14.1. Afhankelijk van het bestelde soort dienst wordt het “algemene deel” van de algemene voorwaarden door de regelingen van dit bijzondere deel aangevuld. Voor zover een regeling in het bijzondere deel van de regeling in het “algemene deel” afwijkt, heeft de regeling in het bijzondere deel voorrang.

Artikel 15. Server, v-Server & Housing

15.1. De alinea's van deze paragraaf gelden voor de volgende overeenkomsten; Managed Server (door Hostcloud beheerde servers zonder root-toegang van de opdrachtgever), Managed Cluster (samenvoeging van managed servers, v-Server (virtuele server) en Housing (bij Hostcloud geplaatste servers van de opdrachtgever)

15.2. Het beheer van de server berust in het geval van Housing uitsluitend bij de opdrachtgever. Hetzelfde geldt bij v-Servers voor de virtuele omgeving zoals deze aan de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld. Noch bij Housing, noch bij v-Servers heeft Hostcloud toegang tot het softwaresysteem van de server. In zoverre garandeert de opdrachtgever de veiligheid hiervan in eigen verantwoordelijkheid. Bij Managed Servers en Managed Clusters neemt Hostcloud het beheer van de server voor de opdrachtgever voor zijn rekening. In zoverre garandeert Hostcloud de veiligheid van de server. Dit geldt echter niet als de opdrachtgever wijzigingen aan het ter beschikking gestelde softwaresysteem aanbrengt, en in het bijzonder eigen software installeert.

15.3. Het verbruikte dataverkeer (traffic) rekent Hostcloud volgens het overeengekomen tarief af. De opdrachtgever heeft met de toegangsgegevens ook toegang tot de trafficinterface van Hostcloud. Via deze interface kan de opdrachtgever het tot dusverre verbruikte datavolume (traffic) te allen tijde inzien. Als het in het overeengekomen tarief opgenomen datavolume in een maand wordt overschreden, vindt de afrekening van het niet inbegrepen datavolume in de volgende maand weer volgens het overeengekomen tarief plaats, bij de afrekening wordt op volle gigabytes (GB) afgerond.

15.4. Mocht de server de correcte werking, de veiligheid of de beschikbaarheid van de routing, van de infrastructuur of van het net van Hostcloud beperken of acuut in gevaar brengen, dan heeft Hostcloud het recht om de verbinding van de server voor de duur van de beperking of het gevaar te scheiden. Hierbij zijn (Distributed) Denial of Service [(D)DoS] aanvallen inbegrepen, onafhankelijk van het feit of de

server van de opdrachtgever uitgangspunt of doel van de aanval is. Hostcloud zal de opdrachtgever over dergelijke maatregelen onmiddellijk informeren.

15.5. Bij Housing heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om in het datacentrum van Hostcloud fysiek toegang tot zijn server te krijgen. Bij Managed Servers, Managed Clusters en v-Servers bestaat een dergelijke mogelijkheid niet. De toegang tot het datacentrum is tijdens de openingstijden van Hostcloud mogelijk. De opdrachtgever dient het tijdstip vooraf telefonisch met Hostcloud af te spreken, en dient Hostcloud de volgende gegevens nogmaals per e-mail ter beschikking te stellen: opdrachtgevenummer, precieze benaming van de server, tijdstip, persoon met toegangsbevoegdheid inclusief voor- en achternaam alsmede het nummer van een officieel legitimatiebewijs waarmee de persoon met toegangsbevoegdheid zich vóór toegang legitimeert.

Artikel 16. Webhosting & domeinservices

16.1. De alinea's van deze paragraaf gelden voor de volgende overeenkomsten; Webhosting (beschikbaarstelling van opslagruimte voor websites, e-mail postvakken en FTP-toegangen), en Domeinservices (registratie, verbinding en onderhoud van domeinen)

16.2. De gegevens voor de registratie van een domein zendt Hostcloud in opdracht van de opdrachtgever aan de bevoegde registrerende instantie door. De doorzending vindt in een geautomatiseerde procedure plaats, waarbij Hostcloud geen invloed heeft of het domein uiteindelijk aan de opdrachtgever wordt toegewezen of niet. In zoverre aanvaardt Hostcloud geen aansprakelijkheid voor de werkelijke toewijzing van het domein.

16.3. De opdrachtgever moet voorkomen dat het serversysteem van Hostcloud overmatig wordt belast. Een overmatige belasting kan voornamelijk door scripts worden veroorzaakt die niet in de programmabibliotheek van Hostcloud zijn opgeslagen. Voor het geval dat de content van de opdrachtgever de correcte werking, de veiligheid of de beschikbaarheid van het serversysteem beperkt of acuut in gevaar brengt, heeft Hostcloud het recht om de account van de opdrachtgever te blokkeren.

16.4. De opdrachtgever zal geen content openbaar maken die niet voor alle leeftijden geschikt is. Ongeoorloofd is bovendien het bedrijven van downloadportalen of een vergelijkbaar gebruik van de opslagruimte voor de massale verspreiding van bestanden als download. De installatie van software waarvan het datavolume (traffic) niet standaard wordt gemeten (gemeten wordt standaard: www-traffic, mail-traffic en FTP-traffic), met name de installatie van Daemons, is niet toegestaan. In geval van een overtreding heeft Hostcloud het recht om de account van de opdrachtgever te blokkeren.

16.5. De opdrachtgever mag geen spam (berichten die met dezelfde inhoud of met vrijwel dezelfde inhoud per e-mail aan meerdere ontvangers worden verzonden) verzenden, voor zover met een dergelijk bericht in totaal meer dan 100 ontvangers per maand worden aangeschreven. Evenmin mag de opdrachtgever reclameberichten zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de ontvanger ("UCE") verzenden. Dit geldt ook voor reclameberichten die aan openbare nieuwsgroepen zijn gericht. In geval van een overtreding heeft Hostcloud het recht om de account van de opdrachtgever te blokkeren.

16.6. E-mail postvakken die de opdrachtgever bij Hostcloud heeft, mogen uitsluitend voor de afhandeling van e-mailverkeer worden gebruikt. In het bijzonder mag de opdrachtgever geen e-mail postvak als opslagruimte voor bestanden gebruiken. De opdrachtgever moet de e-mails met regelmatige tussenpozen van maximaal drie weken oproepen en de e-mails op de server van Hostcloud wissen. In geval van een overtreding heeft Hostcloud het recht om de account van de opdrachtgever te blokkeren.

16.7. Over een blokkering van het account conform paragraaf 3 t/m 6 zal Hostcloud de opdrachtgever naar mogelijkheid van tevoren informeren. Anders zal Hostcloud de opdrachtgever zo spoedig mogelijk van de blokkering op de hoogte stellen. Als de opdrachtgever voor een oplossing zorgt en jegens Hostcloud garandeert dat een herhaling van de overtreding niet weer zal plaatsvinden, ziet Hostcloud af van een blokkering resp. heft deze weer op. De geïnvesteerde tijd die door de behandeling van de overtreding ontstaat, zal Hostcloud de opdrachtgever met 30,00 € per begonnen 15 minuten in rekening brengen. Dit geldt niet als de opdrachtgever niet verantwoordelijk is voor de overtreding. Het staat de opdrachtgever eveneens vrij om aan te tonen dat Hostcloud geen schade heeft geleden of dat de schade aanzienlijk lager is dan de vaste vergoeding. Omgekeerd staat het Hostcloud vrij om een hogere schade aan te tonen.

16.8. Als de opdrachtgever op het serversysteem van Hostcloud meer bestanden of e-mails opslaat dan toegestaan in overeenstemming met de in het dienstenpakket toegekende opslagruimte, dan verzoekt Hostcloud de opdrachtgever om deze overschrijding van de opslagruimte binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek te verhelpen. Hostcloud zal de opdrachtgever in het volgende hogere dienstenpakket indelen, dat voldoende opslagruimte voor de door de opdrachtgever geplaatste bestanden en e-mails biedt, als de opdrachtgever niet ofwel de overschrijding van de opslagruimte op tijd verhelpt of binnen de gestelde termijn bezwaar maakt tegen een hogere indeling. Als de opdrachtgever de overschrijding van de opslagruimte niet op tijd verhelpt en geen bezwaar maakt tegen de hogere indeling, dan heeft Hostcloud het recht om de bestanden en de e-mails van de opdrachtgever te wissen, voor zover dit voor het verhelpen van de overschrijding van de ruimte noodzakelijk is. Hostcloud zal de opdrachtgever in het verzoek ook op dit gevolg wijzen, evenals op het gevolg van het uitblijven van een op tijd ingediend bezwaar bij het niet verhelpen van de overschrijding van de opslagruimte binnen de gestelde termijn; in het verzoek staat ook de prijs en de omvang van de diensten van het pakket waarin Hostcloud van plan is de opdrachtgever in te delen.