

Algemene voorwaarden van PBXcomplete - Mezzami B.V.

Versie: 1.0

© 2008 Mezzami B.V. - Rotterdam
Het reprorecht wordt niet uitgeoefend

Inhoud

A. Algemene Contractvoorwaarden

- Art. 1: Aanbieding, toepasselijkheid en overeenkomst
- Art. 2: Prijs
- Art. 3: Leveringstermijnen
- Art. 4: Betaling
- Art. 5: Eigendom, eigendomsvoorbehoud en verlening en overdracht van rechten
- Art. 6: Risico
- Art. 7: Aansprakelijkheid van leverancier
- Art. 8: Intellectuele eigendom
- Art. 9: Overmacht
- Art. 10: Medewerking door afnemer
- Art. 11: Wederverkoop
- Art. 12: Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding
- Art. 13: Beëindiging
- Art. 15: Toepasselijk recht
- Art. 15: Geschillen

B. Dienstverlening

- Art. 16: Uitvoering
 - Art. 17: Wijziging en meerwerk
- ### **C. Huur, Gebruik en Onderhoud van Programmatuur**

- Art. 18: Duur van de overeenkomst
- Art. 19: Gebruiksrecht
- Art. 20: Aflevering en acceptatie
- Art. 21: Garantie
- Art. 22: Onderhoud
- Art. 23: Programmatuur van toeleverancier

D. Verkoop van Apparatuur en/of Andere Zaken

- Art. 24: Aflevering
- Art. 25: Proefopstelling
- Art. 26: Montage en installatie
- Art. 27: Retourzendingen
- Art. 28: Aflevering, montage, installatie en acceptatie
- Art. 29: Garantie
- Art. 30: Aansprakelijkheid
- Art. 31: Producten van toeleverancier

E. Gebruik van Telefoniediensten en Telefoonnummers

- Art. 32: Prepay SIP Trunk aansluiting
- Art. 33: OPTA bepalingen met betrekking tot telefoonnummers

F. Gebruik van Domeinnamen

- Art. 34: TLD appendix / Bijlagen voor domeinnamen
- Art. 35: Handelings-, teken- en handelsbevoegdheid
- Art. 36: Domicilie adres
- Art. 37: Registratie check/controle
- Art. 38: Overeenkomst, duur, beëindiging van domeinnamen
- Art. 39: Beschikbaarheid van een domeinnaam
- Art. 40: Verplichtingen van afnemer / Gevolgen inbreuk
- Art. 41: Geschillen Procedure /UDRP van het domein
- Art. 42: Geregistreerde domeinnaam houders

Art. 43: Schadeloosstelling
Art. 44: Vrijstelling van aansprakelijkheid
Art. 45: Prijzen en betalingen
Art. 46: Vertrouwelijke gegevens & privacy

G. Acceptable Use Policy

Art. 47: Gebruik van hosting diensten
Art. 48: Gebruik van materiaal
Art. 49: Systeemveiligheid
Art. 50: E-mail gebruik
Art. 51: World Wide Web gebruik
Art. 52: IRC gebruik
Art. 53: Terminatie

Appendix A: Bijlagen voor Domeinnamen

Appendix B: Schadeloosstelling voor Registry Operators

ALGEMENE CONTRACTSVOORWAARDEN

1. Aanbieding, toepasselijkheid en overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Mezzami B.V., handelend onder de handelsnamen PBXcomplete en VOIPcomplete, hierna te noemen "leverancier", goederen en/of diensten van welke aard ook aan afnemer levert, ook indien deze goederen of diensten niet uitdrukkelijk in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn niet bindend, tenzij door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld en onverminderd de verplichting van afnemer om in te staan voor de juistheid en volledigheid van door hem opgegeven maten en gegevens. Leverancier behoudt zich de mogelijkheid van geringe maatverschillen of ondergeschikte wijzigingen in constructie of onderdelen voor.

1.4 In geen geval is leverancier tot enige nalevering verplicht.

1.5 Een overeenkomst komt via elektronische communicatievorm tot stand op het moment dat een orderbevestiging aan de afnemer per e-mail of website is overhandigd nadat de afnemer de benodigde gegevens heeft ingevoerd en verstuurd via het daartoe bestemde invulscherm van een van de websites van leverancier. Leverancier heeft het recht zonder opgave van redenen een overeenkomst te herroepen of uitsluitend aan te gaan onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of vooruitbetaling. In dat geval zal leverancier de afnemer dit binnen tien dagen na de ontvangst van de order mededelen.

2. Prijs

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Opgegeven prijzen zijn alleen dan bindend indien dit door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk is aangegeven. Opgegeven prijzen gelden voor levering af-magazijn. Eventuele installatie of montagekosten en andere in verband met de levering te maken kosten zijn niet in de prijs inbegrepen.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door afnemer periodiek te betalen bedragen, geldt dat leverancier gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste één maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.3 Indien afnemer niet akkoord wenst te gaan met een door leverancier op basis van artikel 2.2 kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven van meer dan 25%, is afnemer gerechtigd binnen zeven werkdagen na bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van leverancier genoemde datum waarop de prijs- of tariefsverhoging in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

3. Leveringstermijnen

3.1 Alle door leverancier genoemde en/of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan leverancier bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn nimmer bindend. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt leverancier niet in verzuim. Bij overschrijding van enige termijn, zullen leverancier en afnemer zo spoedig mogelijk in overleg treden. De leverancier is gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

3.2 Zonder dat leverancier daardoor wordt ontslagen van enige verplichting, is leverancier te allen tijde en zonder nadere kennisgeving gerechtigd voor het uitvoeren van één of meer van haar verplichtingen aan leverancier gelieerde ondernemingen of onderaannemers in te schakelen.

4. Betaling

4.1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk aangegeven door leverancier, zullen alle facturen door afnemer vooraf, dan wel voor het ingaan van een nieuwe facturatieperiode, worden betaald overeenkomstig de op de (pro-forma) factuur of orderbevestiging vermelde betalingscondities of door het betalen aan leverancier van een of meerdere tegoed(en) met een totaalwaarde hoger dan het factuurbedrag. Ingeval leverancier aan heeft gegeven dat een factuur achteraf betaald mag worden zal afnemer bij gebreke van specifieke condities binnen vijftien dagen na factuurdatum betalen.

4.2 Vanaf de vervaldag is afnemer, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling vereist is, van rechtswege in verzuim en is over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, is leverancier gerechtigd de dienstverlening te staken en kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval afnemer tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. Leverancier is gerechtigd de hoogte van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten forfaitair vast te stellen op 15% van het totale bedrag, met een minimum van 250 Euro (tweehonderdvijftig Euro).

5. Eigendom, eigendomsvoorbehoud en verlening en overdracht van rechten

5.1 Alle aan afnemer geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die afnemer verschuldigd is voor de op grond van de overeenkomst te leveren zaken of te verrichten werkzaamheden, alsmede de in artikel 4.2 bedoelde bedragen, volledig aan leverancier zijn voldaan. Het is afnemer niet toegestaan van een geleverde zaak een nieuwe zaak te vormen of te laten vormen. Indien afnemer mede uit door leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt of laat vormen, doet afnemer dit voor leverancier en houdt afnemer die zaak voor leverancier, die eigenaar is van de nieuw gevormde zaak totdat afnemer alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen, alsmede de in artikel 4.2 bedoelde bedragen, volledig heeft voldaan. Een afnemer die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

5.2 Rechten worden in voorkomend geval aan afnemer verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat afnemer de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

6. Risico

Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken of programmatuur die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op afnemer over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van afnemer of van een door afnemer gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

7. Aansprakelijkheid van leverancier

7.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan 10.000 Euro (tienduizend Euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

(i) de redelijke kosten die afnemer heeft moeten maken om de prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien afnemer de overeenkomst heeft ontbonden of indien leverancier de geleverde zaken of prestaties die, anders dan als gevolg van voor rekening van afnemer komende oorzaken, gebrekkig zijn, heeft kunnen herstellen, vervangen of opnieuw heeft kunnen uitvoeren.

(ii) de kosten die afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem en daarmee samenhangende voorzieningen doordat leverancier op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

(iii) de redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;

(iv) de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

7.2 De totale aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 1.250.000 Euro (éénmiljoentweehonderdvijftigduizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

7.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade wegens verlies of vermindering van gegevens(bestanden), niet-aanwezig zijnde backup bestanden, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens storing van een bedrijfsproces of van een administratieve organisatie, schade vanwege overheidsmaatregelen of schade wegens overschrijding van een termijn, is uitgesloten.

7.4 Aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien afnemer leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en leverancier ook na die termijn in de nakoming van zijn verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

7.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade onverwijld na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt.

7.6 Afnemer vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van schade die krachtens het in dit artikel bepaalde voor rekening van afnemer zou blijven indien de betreffende derde de afnemer zou aanspreken.

7.7 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

8. Intellectuele eigendom

8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom - waaronder begrepen auteursrechten, octrooirechten, merkrechten en tekeningen- en modellenrechten - op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken, programmatuur of andere materialen, waaronder tekeningen, ontwerpen, draaiboeken en voorbereidend materiaal, berusten uitsluitend bij leverancier of diens licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde programmatuur welke bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal afnemer programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen.

8.2 Afnemer is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde zaken, programmatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van leverancier of diens licentiegevers bevatten. Afnemer verbindt zich deze zaken, programmatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van afnemer die niet noodzakelijkerwijs de zaken, programmatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken. Afnemer zal deze geheimhouding ook opleggen aan alle personen werkzaam in de organisatie van de afnemer die de zaken, programmatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

8.3 Afnemer zal nimmer enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen, andere rechten van intellectuele eigendom of vertrouwelijkheid van de zaken, programmatuur of materialen verwijderen of wijzigen.

8.4 Leverancier is gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Afnemer zal technische beveiligingsvoorzieningen nimmer verwijderen of ontwijken.

8.5 Indien afnemer programmatuur ontwikkelt of door een derde laat ontwikkelen dan wel indien afnemer het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal afnemer leverancier gespecificeerd schriftelijk verzoeken om de benodigde informatie. Leverancier zal binnen redelijke termijn mededelen of, en zo ja onder welke (financiële) voorwaarden afnemer de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie.

8.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze voorwaarden is afnemer gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur indien dit noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Onder 'fouten' wordt in deze voorwaarden verstaan het niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, het niet voldoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden gereproduceerd. Afnemer dient fouten steeds onverwijld aan leverancier te melden overeenkomstig de daarvoor door de leverancier kenbaar gemaakte procedure.

8.7 Leverancier zal afnemer vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde apparatuur, programmatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, onder de voorwaarde dat afnemer leverancier onverwijld schriftelijk informeert over de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van schikkingen, geheel aan leverancier overlaat. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, zo nodig in naam van afnemer, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die afnemer in de zaken, programmatuur of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat door leverancier zelf ontwikkelde zaken, programmatuur of materialen inbreuk maken op een aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, te zijner keuze, het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorg dragen dat de afnemer het geleverde of functioneel gelijkwaardige andere zaken, programmatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van leverancier in verband met schending van rechten van intellectuele eigendom is uitgesloten, waaronder begrepen inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde zaken, programmatuur en/of materialen in samenhang met niet door leverancier geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of wegens gebruik op een andere wijze dan waarvoor de zaken, programmatuur en/of materialen zijn bestemd.

8.8 Afnemer staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van zaken, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Afnemer zal leverancier vrijwaren tegen elke actie welke gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

9. Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan ziekte en/of afwezigheid van cruciale medewerkers, gebreken in of uitval van apparatuur of faciliteiten, waaronder telecommunicatiefaciliteiten en energievoorzieningen, tekortkomingen van toeleveranciers van leverancier, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen en molest. Wanneer een overmachtsituatie langer dan 15 dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt alsdan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

10. Medewerking door afnemer

10.1 Afnemer zal leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle redelijkerwijs

te verlangen medewerking verlenen. Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de zaken, programmatuur en van de door leverancier te verlenen diensten. Indien is overeengekomen dat afnemer programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

10.2 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van afnemer werkzaamheden verrichten, zal afnemer kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten, zorg dragen. Afnemer zal leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van leverancier daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

11. Wederverkoop

11.1 Onverminderd de artikelen 11.2 en 11.3 is het afnemer toegestaan diensten en producten van leverancier aan derden door te verkopen en in marketing- of informatiemateriaal betreffende deze diensten en producten te verwijzen naar leverancier.

11.2 In het kader van de wederverkoop aan derde partijen is het afnemer niet toegestaan om de diensten en producten (proberen) door te verkopen aan andere afnemers van leverancier of te beweren te handelen namens of zich voor te doen als handelende namens leverancier, tenzij voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is verkregen.

11.3 Afnemer vrijwaart leverancier voor en tegen elk verlies, schade, kosten, en uitgaven die voortvloeien uit of verband houden met vorderingen en aansprakelijkstellingen van derden met betrekking tot of direct of indirect voortvloeiend uit de wederverkoop van diensten en producten door afnemer.

11.4 Afnemer zal ervoor zorgdragen dat elke derde partij, aan wie afnemer diensten of producten van leverancier doorverkoopt, zal voldoen aan alle verplichtingen die in deze voorwaarden toepasselijk kunnen worden geacht.

11.5 Afnemer is gerechtigd de diensten en producten van leverancier aan te bieden onder eigen merknaam.

12. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

12.1 Elk der partijen staat er voor in dat gedurende en na het einde van de overeenkomst alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, tenzij van rechtswege verplicht wordt deze informatie openbaar te maken. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid, redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd dient te worden of indien deze betrekking heeft op de door leverancier gebruikte ontwerp-, fabricage- en/of constructiemethoden.

12.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede een jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

13. Beëindiging

13.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

13.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen opzegtermijn, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

13.3 Een overeenkomst tot het verlenen van diensten kan nimmer eenzijdig door afnemer worden beëindigd anders dan in de gevallen genoemd in de twee voorgaande leden.

13.4 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien afnemer verzuimd heeft te betalen volgens artikel 4.2. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

13.5 Leverancier kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien afnemer al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van afnemer faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

13.6 Indien afnemer op het moment van ontbinding van de overeenkomst als bedoeld in artikel 13.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan worden gemaakt, tenzij leverancier ten aanzien van die prestaties wezenlijk in verzuim is. Bedragen die leverancier voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14. Toepasselijk recht

De overeenkomsten tussen leverancier en afnemer worden beheerst door Nederlands recht. De bepalingen van het Weens Koopverdrag worden, voor zover van toepassing, uitdrukkelijk uitgesloten. Ingeval van nietigheid van een of meer bepalingen uit een tussen leverancier en afnemer geldende rechtsbetrekking zullen partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

15. Geschillen

De geschillen welke tussen leverancier en afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door leverancier met afnemer gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen bij wijze van arbitrage overeenkomstig het arbitrage-reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag worden beslecht, doch niet dan nadat de minitrial-procedure (= niet-bindende adviesprocedure) conform het minitrial-reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering is gevolgd.

DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verleent. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals "Huur, gebruik en onderhoud van programmatuur", onverlet.

16. Uitvoering

16.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

16.2 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van afnemer op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.

16.3 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een

bepaalde persoon, zal leverancier steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

16.4 Het bepaalde in art. 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is steeds uitgesloten.

17. Wijziging en meerwerk

17.1 Indien leverancier op verzoek of met instemming van afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door afnemer aan leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Afnemer aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van afnemer en leverancier, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.

17.2 Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

17.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal leverancier afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

HUUR, GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk "Huur, gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op een voor zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door leverancier te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

18. Duur van de overeenkomst

In geval van een overeenkomst waarbij afnemer op afstand en via elektronische communicatiemiddelen gebruik maakt van door leverancier ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur, verhuurt leverancier aan afnemer deze apparatuur en/of programmatuur voor de in de overeenkomst genoemde aanvangsperiode. Indien leverancier of afnemer de overeenkomst tegen het einde van deze periode wenst te beëindigen, is deze verplicht aan de andere partij, met inachtneming van een opzegtermijn van 15 dagen, de overeenkomst schriftelijk of via een opzeggingsverzoek op de website op te zeggen tegen de laatste dag van de overeengekomen aanvangsperiode. Indien deze opzegging niet op voormelde wijze is geschied, wordt de overeenkomst voor een gelijke periode als de aanvangsperiode tegen de oorspronkelijk overeengekomen huurprijs en overige condities verlengd, hetgeen ook voor elke verdere verlenging geldt.

19. Gebruiksrecht

19.1 Leverancier verleent afnemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Afnemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds strikt naleven. Ingeval de overeengekomen programmatuur wordt geleverd als onscheidbaar onderdeel van een pakket dat tevens andere, niet overeengekomen programmatuur bevat, strekt het gebruiksrecht van afnemer zich uitdrukkelijk niet uit tot de niet overeengekomen programmatuur.

19.2 Alle gevolgen van het gebruik door afnemer van de door leverancier ter beschikking gestelde programmatuur zijn voor rekening en risico van afnemer.

20. Aflevering en acceptatie

20.1 Leverancier zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan afnemer afleveren.

20.2 Afnemer aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier ingevolge de garantie van artikel 21.

21. Garantie

21.1 Leverancier zal naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur herstellen indien deze gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken of dat alle fouten en andere gebreken zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van afnemer is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van afnemer of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien afnemer zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

21.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

22. Onderhoud

22.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van leverancier geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan leverancier melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier naar beste vermogen trachten fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan afnemer ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel via programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Alle werkzaamheden zullen door leverancier worden verricht binnen zijn normale werktijden.

22.2 Leverancier garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken of dat alle fouten en andere gebreken zullen worden verbeterd.

22.3 Leverancier kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan leverancier is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

22.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal leverancier bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan afnemer ter beschikking stellen binnen een nader door leverancier te bepalen termijn. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan leverancier van afnemer verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

22.5 Indien afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, kan leverancier door afnemer niet verplicht worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

23. Programmatuur van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan afnemer ter beschikking stelt, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor afnemer ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze desgewenst aan afnemer toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen afnemer en leverancier geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

VERKOOP VAN APPARATUUR EN/OF ANDERE ZAKEN

De bepalingen in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur en/of andere zaken" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier apparatuur en/of andere zaken aan afnemer verkoopt. Apparatuur en andere zaken zullen in dit en het volgende hoofdstuk kortweg worden aangeduid als: "producten", tenzij uitdrukkelijk wordt gesproken over "apparatuur", waarmee in voorkomend geval zal zijn bedoeld computer- en/of telecommunicatieapparatuur, daarbij behorende onderdelen, randapparaten en accessoires, een en ander in de ruimste zin van het woord. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt onder "producten" uitdrukkelijk niet begrepen programmatuur.

24. Aflevering

24.1 De door leverancier aan afnemer verkochte producten zullen worden verzonden naar een door afnemer aan te wijzen fysiek adres in Nederland.

24.2 Leverancier zal de producten verpakken volgens de bij hem gebruikelijke maatstaven. Indien afnemer een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Afnemer zal met betrekking tot vrijgekomen verpakkingen van door leverancier geleverde producten handelen in overeenstemming met de alsdan geldende overheidsvoorschriften. Afnemer vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van de betreffende voorschriften.

25. Retourzendingen

27.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is leverancier niet verplicht retourzendingen van afnemer te accepteren. Het in ontvangst nemen van retourzendingen betekent in geen geval erkenning door leverancier van de door afnemer opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij afnemer totdat deze door leverancier zijn gecrediteerd.

27.2 Leverancier behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 10% van de prijs van de retour gezonden producten, met een minimum van 50 Euro (vijftig Euro).

26. Garantie

26.1 Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal leverancier naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de producten, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier.

26.2 Buiten de in het vorige lid bedoelde garantie vallen fouten en gebreken die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- a) onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of het niet in acht nemen van bedienings- of onderhoudsvoorschriften;
- b) gebruik op andere wijze dan het voorziene normaal gebruik;

- c) externe oorzaken, zoals brand- of waterschade;
- d) niet schriftelijk door leverancier geautoriseerde wijzigingen die afnemer of een derde in de producten of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen;
- e) gebruikelijke slijtage.

26.3 De in het eerste lid bedoelde garantie vervalt geheel indien de afnemer niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn verplichtingen jegens leverancier voldoet of indien afnemer het product zelf of door een derde laat repareren of herstellen.

26.4 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

27. Aansprakelijkheid

Onverminderd hetgeen overigens in deze voorwaarden is bepaald omtrent aansprakelijkheid, is leverancier niet aansprakelijk voor verminkte of verloren gegane gegevens door gebruik van de apparatuur.

28. Producten van toeleverancier

Indien en voor zover leverancier producten van derden aan afnemer levert, zullen, mits dit door leverancier schriftelijk aan afnemer is meegedeeld, voor wat betreft die producten de garantiebepalingen en voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. De bedoelde voorwaarden liggen voor afnemer ter inzage bij leverancier; leverancier zal deze voorwaarden desgevraagd kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen leverancier en afnemer om welke reden dan ook buiten toepassing geacht worden te zijn, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

GEBUIK VAN TELEFONIEDIENSTEN EN TELEFOONNUMMERS

De bepalingen in dit hoofdstuk "Gebruik van Telefoniediensten en Telefoonnummers" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier telefoniediensten en/of telefoonnummers aan afnemer verkoopt.

29. Prepay SIP Trunk aansluiting

29.1 Leverancier kan afnemer voorzien van een zogeheten Prepay SIP Trunk aansluiting waarmee afnemer de mogelijkheid heeft te bellen naar het vaste- en mobiele telefonienetwerk. Onder de Prepay SIP trunk aansluiting verstaat leverancier een aansluiting, niet zijnde een abonnement, waarbij de daarvoor verschuldigde vergoedingen door afwaardering van het Prepay Tegoed worden voldaan. Een Prepay Tegoed is het vooruitbetaalde bedrag tegen afwaardering waarvan afnemer gebruik kan maken voor een Prepay SIP Trunk aansluiting geboden dienst.

29.2 Leverancier biedt afnemer van een Prepay SIP Trunk aansluiting via de website de mogelijkheid om Prepay Tegoed op te waarderen.

29.3 Leverancier zal het relevante Prepay Tegoed bij gebruik van de Prepay SIP Trunk aansluiting afwaarderen met de verschuldigde vergoedingen en afnemer maandelijks een factuur sturen voor de in de voorgaande maand verbruikte vergoedingen. Indien het Prepay Tegoed ontoereikend is om de verschuldigde vergoedingen te voldoen, kan het gebruik van de Prepay SIP Trunk aansluiting worden verbroken.

29.4 Prepay Tegoed kan slecht worden gebruikt voor door leverancier aangegeven diensten en wordt niet gerestitueerd aan afnemer, tenzij expliciet anders is aangegeven.

29.5 Leverancier betracht grote zorgvuldigheid bij het op- en afwaarderen van Prepay Tegoed. Indien desondanks ten onrechte een op- of afwaardering is verricht of nagelaten, is leverancier gerechtigd dit te corrigeren.

29.6 Prepay Tegoed kent een beperkte geldigheidsduur van 12 maanden, waarna het vervalt.

30. OPTA bepalingen met betrekking tot telefoonnummers

30.1 Afnemer garandeert en verplicht zich ertoe bij het gebruik van telefoniediensten te zullen voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en voorschriften. Als leverancier geografische nummers uitgeeft aan afnemer verklaart leverancier de voorwaarden die OPTA hieraan thans stelt (zoals hieronder nader omschreven) één op één van toepassing op de telefoniediensten die leverancier levert aan afnemer. Het gebruik van geografische nummers kent onder andere de hiernavolgende belangrijke beperking: geografische nummers mogen slechts gebruikt worden binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor zij bestemd zijn. Dit leidt tot de volgende aandachtspunten:

30.1.1 Het is afnemer niet toegestaan om geografische nummers uit een bepaald netnummergebied in gebruik te geven voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.

30.1.2 Afnemer dient toezicht te houden op juist gebruik door haar klanten van de geografische nummers die aan afnemer zijn uitgegeven door leverancier.

30.1.3 Afnemer dient zich te onthouden van elke uiting richting haar (potentiële) klanten waarmee de indruk gewekt zou kunnen worden dat het gebruik van de geografische nummers niet is gebonden aan netnummergebieden.

30.1.4 Het is afnemer evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Afnemer dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren.

Afnemer vrijwaart leverancier en aan leverancier gelieerde ondernemingen voor en tegen elk verlies, schade, kosten, of uitgaven die het gevolg zijn van of voortvloeien uit een schending of schendingen van de in dit artikel 30.1 vermelde garanties en/of tegen vorderingen en aansprakelijkstellingen van derden, waaronder OPTA, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de telefoniedienst en welke betrekking hebben op een handeling of verzuim van afnemer en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel 30.1. OPTA kan afnemer, als nummergebruiker en/of als -houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door afnemer of door de klanten van afnemer. Het is mogelijk dat de OPTA of andere officiële regelgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van geografische nummers of andere nummers waar de OPTA toezicht op houdt, in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.

GEBRUIK VAN DOMEINNAMEN

De bepalingen in dit hoofdstuk "Gebruik van Domeinnamen" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien afnemer domeinnamen registreert bij afnemer.

31. TLD appendix / Bijlagen voor domeinnamen

Naast deze voorwaarden voor het gebruik van domeinnamen gaat afnemer ook akkoord met Appendix A, bijlagen voor domeinnamen.

32. Handelings-, teken- en handelsbevoegdheid

Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van afnemer domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien afnemer daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot stand komen door middel van wachtwoord identificatie via internet.

33. Domicilie adres

Indien het domicilie adres van leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal afnemer als eindgebruiker van de domeinnaam bij wegverhuizing het domicilie adres laten wijzigen, zodat leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

34. Registratie check/controle

Afnemer vrijwaart leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Afnemer dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door leverancier.

35. Overeenkomst, duur, beëindiging van domeinnamen

35.1 Alle individuele domeinnaam registraties staan voor individuele contracten die tot stand komen tussen leverancier en afnemer, met een minimale contractsduur van een jaar en een maximum van 10 jaar.

35.2 De "aanvullende voorwaarden" hierboven zijn bepalend voor deze algemene voorwaarden betreffende de registratie en de uitgebreide geldigheid van "geregistreerde domeinnamen", die hierna als "domein" (bijvoorbeeld "mydomain.com") wordt aangeduid, en de veranderingen in de gegevens verbonden aan een domeinnaam. Bij het aangaan van een domeinnaamregistratie, worden de aanvullende bijlagen een integraal deel van het registratiecontract. De registratie van domeinen wordt door leverancier in de functie van Registrar in de centrale gegevensbestanden (registries) bijgewerkt, die door "Registry Operators" worden beheerd".

35.3 Bij de voltooiing van de voorgeschreven registratieprocedure in de versie toepasselijk op het tijdstip van registratie, gaat afnemer akkoord met de aanvullende voorwaarden voor domeinnamen.

35.4 Indien afnemer aan leverancier verzoekt een domeinnaam te verhuizen van een andere Registrar naar leverancier, zal de periode waarvoor de domeinnaam reeds geregistreerd was automatisch verlengd worden met de periode van een jaar, echter zal de maximale registratieduur van een domeinnaam nooit meer dan 10 jaar zijn.

35.5 Dit is echter niet van invloed op het recht van leverancier onder bepaalde omstandigheden de domeinnaam op te heffen. Daar kan reden toe zijn indien afnemer in tegenstelling tot de verplichtingen die genoemd worden in het hoofdstuk "Verplichtingen van Afnemer / Gevolgen Inbreuk":

- opzettelijk onbetrouwbare informatie verstrekt aan leverancier;
- de informatie over domeinnaam-data niet up to date houdt bij leverancier;
- niet reageert binnen de gestelde termijn op verzoeken van leverancier;
- zijn verplichting niet blijft nakomen na herhaaldelijke waarschuwing van leverancier;
- zijn verplichting tot betaling niet nakomt, na een waarschuwing van leverancier met een duidelijke deadline.

35.6 De overeenkomst wordt voortijdig beëindigd op de datum dat afnemer de domeinnaam overdraagt naar een andere registrar dan leverancier, en bij voltooiing van de overdracht zoals voorgeschreven in de procedure door leverancier.

35.7 Als de registratie plaatsvindt in een live-registratie systeem voor domeinnamen (via e-mail, web interface of XML interface), dan wordt de domeinnaam overeenkomst niet verlengd als afnemer niet vooraf de betaling heeft voldaan. In dat geval eindigt het contract aan het einde van de overeenkomstduur en kan de domeinnaam worden vrijgegeven.

36. Beschikbaarheid van een domeinnaam

36.1 Voorafgaand aan registratie, wordt onderzoek gedaan naar de beschikbaarheid van het gevraagde domein. De verstrekte informatie is kosteloos en gebaseerd op de gegevens die door Registries zijn gesteld aan leverancier. Leverancier wijst slechts op de geldige gegevensstatus in het gegevensbestand van de Registry op het tijdstip van het onderzoek. Daarom kan geen waarborg worden gegeven dat de informatie correct of volledig is.

36.2 In geval de domeinnaam niet beschikbaar is, heeft leverancier het recht heeft om vroegtijdig de overeenkomst te ontbinden en is niet verplicht om de contractuele diensten te verlenen. Leverancier zal zonder uitstel afnemer op de hoogte brengen en restitutie verlenen indien dit het gevolg van een fout in de gegevens van de Registry is geweest.

37. Verplichtingen van afnemer / Gevolgen inbreuk

37.1 Afnemer is verplicht om een domeinnaamregistratie-status te verzenden via de website van leverancier, indien afnemer binnen drie werkdagen na de voltooiing van de registratieprocedure geen terugkoppeling heeft gehad, teneinde de status van het domein te kunnen onderzoeken.

37.2 Afnemer verklaart naar beste eigen kennis, geen directe of indirecte inbreuk te maken op rechten van derden voortvloeiend uit een domeinregistratie, en verklaart hiervoor volledig zelf verantwoordelijk te zijn.

37.3 Afnemer is verplicht om de volgende gegevens op het tijdstip van registratie naar waarheid en volledig aan te leveren:

1. voornaam en achternaam van de domeinhouder, het geslacht, het post adres, e-mailadres, telefoonnummer en faxnummer (indien beschikbaar), land en taal;
2. in het geval dat de domeineigenaar een rechtspersoon is: Voornaam en achternaam van de wettelijke vertegenwoordiger, geslacht, de firmanaam en een contactpersoon erkend om besluiten voor het bedrijf te nemen;
3. namen en IP adressen van de primaire en secundaire naamserver die voor het domein worden gebruikt;
4. voornaam en achternaam, geslacht, adres, e-mailadres, telefoonnummer, faxnummer (indien beschikbaar), land en taal van het "Technische contact";
5. voornaam en achternaam, geslacht, adres, e-mailadres, telefoonnummer, faxnummer (indien beschikbaar), land en taal van het "contact Admin";
6. voornaam en achternaam, geslacht, adres, e-mailadres, telefoonnummer, faxnummer (indien beschikbaar), land en taal van het "het Facturerings contact" (contactpersoon verantwoordelijk voor betalingen);

37.4 Afnemer is verplicht om veranderingen in bovenstaande gegevens direct mee te delen via het systeem van leverancier en in het bijzonder zorg te dragen voor geldige e-mail adressen, hetgeen hierbij contractueel wordt vastgelegd.

37.5 Afnemer is verplicht om op verzoeken van leverancier te reageren betreffende de nauwkeurigheid van de benodigde registratie gegevens uit dit hoofdstuk, binnen een periode van 14 dagen, en eventuele onjuiste gegevens aan te vullen of te corrigeren.

37.6 Afnemer is verplicht om aan hem verzonden e-mail berichten van leverancier binnen 1 dag te beantwoorden, zodat bij leverancier bekend is dat de aan afnemer verzonden informatie ontvangen is en afnemer zich bewust is van de inhoud daarvan.

37.7 Ook in het geval dat afnemer een derde heeft toegestaan om het domein te gebruiken, is hij zelf verplicht om zorg te dragen voor de juistheid van de benodigde registratie gegevens uit dit hoofdstuk, teneinde problemen met de bereikbaarheid en het behoud van het domein op korte termijn te kunnen oplossen.

37.8 In het geval afnemer het gebruik van het domein aan derden in licentie heeft gegeven, erkent hij niettemin zijn verantwoordelijkheid voor eisen en schade die zich als resultaat van het onwettige gebruik van het domein kunnen voordoen, ongeacht of hij schuldig is. Voorts is afnemer verplicht om de identiteit van de vergunninghouder aan leverancier en aan de eiser te onthullen.

37.9 Afnemer onthoudt zich van maatregelen die in strijd zijn met de toepasselijke wet van het land waar inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of waar de wet wordt overtreden door gebruikmaking van het domein. In het bijzonder dient afnemer tijdens het gebruik van het domein er voor zorg dragen dat:

- de zichtbare content op het domein (de website) een provider ID laat zien, waar het teleservices of media diensten betreft;
- geen ongevroegde e-mails worden verzonden naar een groot aantal ontvangers, waarvan het antwoordadres aan het domein is gekoppeld.

38. Geschillen Procedure /UDRP van het domein

38.1 Afnemer zal zich in geval van een conflict over een domeinnaam houden aan de [Uniform Dispute Resolution Procedure \(UDRP-Procedure\)](#) welke te vinden is op;

<http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>

en alle andere relevante conflict resoluties op:

<http://arbitrator.wipo.int/domains/cctld/index.html>

De overeenkomsten tussen leverancier en de Registrar en de overeenkomst tussen de Registrar en ICANN of Registry Operators die verantwoordelijk zijn voor het toewijzen van domeinnamen, vereisen een overeenkomst over deze procedure met afnemer. De procedure kan gedurende het contract voor wijzigingen vatbaar zijn.

38.2 Afnemer verklaart dat op zijn overeenkomst de [UDRP](#) procedure van toepassing is, in alle gevallen en in gevallen waarin een derde partij leverancier of de Registrar benadert met de bewering dat de registratie of het gebruik van het domein zijn rechten schaden.

38.3 De belangrijkste principes van de procedure zijn hieronder geschetst. Door middel van het 'Eenvormige Beleid van de Geschillenbeslechting' oftewel '[Uniform Dispute Resolution Policy](#)' (UDRP) dat slechts in de Engelse taal beschikbaar is, verstrekt ICANN, als beheerder verantwoordelijk voor de organisatie van het " Domain Name System ", een procedure die kan worden gebruikt om geschillen over rechten op een bepaald domein te regelen.

38.4 De houders van een handelsmerk kunnen overdracht aanvragen van domeinen identiek aan of gelijkend (verwarring zaaiend) op hun handelsmerk, tegen personen die dergelijke domeinen voor zich hebben geregistreerd.

38.5 Het arbitragelichaam, echter, zal slechts een dergelijke overdracht toestaan, indien de huidige domeinnaam eigenaar geen rechten op de naam heeft (b.v. als hij zelf geen handelsmerken of bedrijf heeft die deze naam draagt), en pas indien de registratie en het gebruik van het domein met kwaadwillige bedoeling heeft plaatsgevonden. Kwaadwillige bedoeling wordt verondersteld b.v. als de domeineigenaar slechts het domein voor het verkopen van het domein aan handelsmerkhouders heeft geregistreerd of hij het uitdrukkelijk geregistreerd heeft voor het exploiteren van het handelsmerk voor zijn eigen economische doeleinden en het dienovereenkomstig gebruik ervan.

38.6 In de arbitrage procedure moet de handelsmerkhouders bewijsmateriaal van zijn eigen wettelijke positie tonen, en aantonen waarom de huidige domeinnaam eigenaar geen rechten heeft op het domein, en in welke vorm er sprake is van kwaadwillige bedoelingen. De domeinnaam eigenaar krijgt tijdens de procedure kans om zijn eigen wettelijke positie aan te tonen, binnen 20 dagen nadat hij bericht kreeg van de UDRP provider. Volgens de UDRP regels wordt de gehele procedure gevoerd in de taal waarin de registratieovereenkomst is gemaakt, tenzij het arbitragelichaam een betere regel oplegt en alle partijen daarmee akkoord gaan.

38.7 Het arbitragelichaam beslist normaal op basis van de geschreven verklaringen of de eis van de handelsmerkhouders gerechtvaardigd is. Als het tot de conclusie komt dat het domein naar de eiser moet worden overgebracht, wordt een periode van 10 werkdagen toegestaan waarin de niet succesvolle domeineigenaar de kwestie voor de rechtbank kan dagen. Als dit plaatsvindt, wordt het besluit van het arbitragelichaam niet ten uitvoer gelegd en blijft de vorige domeineigenaar eigenaar van het domein. Indien er geen rechtbank aan te pas komt zal de Registrar die het domein in beheer heeft, het besluit van het arbitragelichaam na de vervaldag van deze periode overdragen, d.w.z. het domein wordt overgebracht naar de succesvolle handelsmerkhouders.

38.8 De arbitrage procedure kan worden opgestart door elke UDRP provider die door ICANN is aangewezen. (zie ook de lijst in <http://www.icann.org/udrp/approved-providers.htm>). Zodra de arbitrage procedure is gestart, zal voor de volledige duur van deze procedure en voor een periode van 15 werkdagen na een besluit van het arbitragelichaam, de overdracht of verhuizing van het domein naar derden slechts toegestaan zijn door uitspraak van het besluit van het arbitragelichaam. Hetzelfde is van toepassing in het geval dat de een rechtbank zich bemoeit met de rechten op het domein tijdens de arbitrage procedure, of binnen de periode van 15 werkdagen na ontvangstbewijs van het besluit van het arbitragelichaam, tot een definitief en niet appellabel hofbesluit is ingesteld.

39. Geregistreeerde domeinnaam houders

De domeinnaam houder is verplicht:

1. om toe te stemmen met het gebruik, het kopiëren, distributie, publicatie, wijziging en andere verwerking van persoonsgegevens van de domeinnaam houder door de Registry Operator, leverancier, de Registrar en haar agenten, teneinde conform hoofdstuk "Verplichtingen van afnemer / Gevolgen inbreuk" te kunnen handelen in de verwerking van deze gegevens.
2. zich te houden aan het reglement van de [UDRP](#) (ICANN's Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy);
3. onmiddellijk correcte registratie- bedrijfs- en persoons informatie voor de domeinnaam op te geven, en deze up to date te houden.

40. Schadeloosstelling

40.1 De Registrar vereist van de domeinnaam houder dat de complete lijst aan Registry Operators in Appendix B - schadeloosstelling en haar dochterondernemingen, affiliates, gecontracteerde onderaannemers (waaronder Registrars), aandeelhouders, directeuren, ambtenaren, werknemers, filialen en agenten schadeloos te stellen en te vrijwaren van alle claims, schade, aansprakelijkheden, kosten en uitgaven, met inbegrip van redelijke en- of wettelijke uitgaven of prijzen, die direct en indirect zouden kunnen ontstaan uit:

1. gevolgen die het registreren van de domeinnaam met zich meebrengen;
2. elke vorm van contract breuk door de domeinnaam houder van deze overeenkomst, inclusief alle bijlagen (appendices) en de UDRP;
3. elke claim, actie of eis van een derde partij, gerelateerd aan de domeinnaam van de domeinnaam houder of het gebruik van de domeinnaam.

40.2 Deze verplichting tot schadeloosstelling overleeft de beëindiging van deze overeenkomst tot in oneindigheid.

41. Vrijstelling van aansprakelijkheid

Indien derden actie ondernemen tegen leverancier die op wettelijke overtredingen zijn gebaseerd, waarvan afnemer of derden die verband houden tot de contractuele service aansprakelijk wordt gehouden, is afnemer verplicht om leverancier, haar werknemers, de Registrar en de betrokken Registry Operator (inclusief alle Registry Operators uit bijlage "Schadeloosstelling") schadeloos en vrij van alle aansprakelijkheid te stellen met betrekking tot alle schade en claims die voortkomen uit de betreffende overtreding of onderworpen zijn aan een restrictieve overeenkomst. Dit omvat tevens de kosten van gerechtelijke stappen en uitgaven.

42. Prijzen en betalingen

42.1 Prijzen die gepubliceerd zijn op de website van leverancier op het moment dat een overeenkomst gesloten wordt zijn van toepassing.

42.2 Indien afnemer een domeinnaam vroegtijdig verhuist naar een andere provider/registrar, of de overeenkomst is beëindigd om andere reden waarvoor afnemer zelf verantwoordelijk is, zal er geen restitutie plaatsvinden van betalingen die reeds hebben plaatsgevonden. Ook reeds opgestelde of onbetaalde facturen blijven onverminderd van kracht.

42.3 Voor alle domeinnaam registratie diensten geldt dat:

1. de betaling door afnemer uitsluitend vooraf dient te geschieden middels een door leverancier via de website ondersteunde betalingsmethode.
2. afnemer 15 dagen van tevoren op de hoogte wordt gebracht van zijn plicht te betalen voor de verlenging van afgenomen diensten. Indien een betaling niet binnen

is voordat de registratie periode van een domeinnaam of dienst afloopt, is leverancier gemachtigd de domeinnaam of dienst op te heffen.

3. indien afnemer zijn betalingsverplichtingen niet nakomt, ondanks dat afnemer hieraan herinnerd is met een finale deadline voor betaling, of als leverancier een bericht krijgt van de bank of creditcard maatschappij dat de betaling wordt teruggedraaid, is leverancier gemachtigd de domeinnaam of dienst op te heffen.

43. Vertrouwelijke gegevens & privacy

43.1 Afnemer is bewust en is het ermee eens dat zijn persoonlijke details en alle details die door leverancier gevraagd worden voor de registratie van een domeinnaam, die in de loop van het registratieproces worden geregistreerd, en zal worden opgeslagen door leverancier en zal worden overgedragen aan de Registrars en Registries. Voorts zullen de gegevens in het Whois-gegevensbestanden van de Registrars en Registries worden opgeslagen en in de Whois-gegevensbestanden worden gepubliceerd, die door leverancier of derden wordt beheerd. Afnemer geeft toestemming aan gegevensopname en gegevenstransmissie aan de derden die met betrekking tot domein registratie worden genoemd. Afnemer verplicht zich om schriftelijk toestemming te verlenen aan leverancier, indien leverancier hierom vraagt.

43.2 Leverancier verklaart dat de geregistreerde gegevens niet voor doeleinden buiten die doeleinden gebruikt zullen worden, die aan afnemer in de loop van domeinregistratie worden meegedeeld. In het bijzonder zullen de geregistreerde gegevens niet aan derden voor reclamedoeleinden worden verstrekt.

43.3 Leverancier treft maatregelen van technische- en organisatorische aard, om toegang tot gegevens door onbevoegde te verhinderen, zodat deze niet veranderd, gepubliceerd of vernietigd kunnen worden. Afnemer zal echter ook erkennen dat een absolute gegevensveiligheid niet kan worden gewaarborgd.

ACCEPTABLE USE POLICY (AUP)

De bepalingen in dit hoofdstuk "Acceptable Use Policy (AUP)" zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien afnemer gebruik maakt van producten en/of diensten van leverancier die gebaseerd zijn op hosting in de breedste zin des woords. Hieronder wordt mede verstaan applicatie hosting, (virtual) server hosting, web hosting, email hosting en DNS hosting.

44. Gebruik van hosting diensten

44.1 Afnemer gaat akkoord met het gebruik van hosting diensten van leverancier voor uitsluitend legale doeleinden, in overeenstemming met alle daarop van toepassing zijnde wetten.

44.2 Specifieke activiteiten welke zijn verboden, zijn ondermeer, maar niet aansluitend:

- Bedreigen van personen of eigendommen of anderszins overlast veroorzakend gedrag.
- Overtreding van Nederlandse wetten aangaande exportcontrole van software of technische informatie.
- Frauduleus verbeelden van producten en diensten.
- Faciliteren, assisteren of aanmoedigen van elk van bovenstaande activiteiten.
- Spammen, hacken, DOS aanvallen uitvoeren.

44.3 Leverancier behoudt zich het recht voor, vermoedelijke overtredingen van deze AUP te onderzoeken. Indien leverancier zich bewust wordt van mogelijke overtredingen, kan leverancier een onderzoek in gang zetten dat het vergaren van informatie van betrokken afnemer en klagende partij behelst.

44.4 Tijdens een onderzoek kan leverancier de toegang tot de dienst van afnemer blokkeren op router, switch, DNS en/of (virtual) server niveau. Indien leverancier naar goedgevoelen van mening is dat een overtreding van deze AUP heeft plaatsgevonden, kan zij een tegenactie ondernemen. Zulks een actie kan inhouden, maar is niet beperkt tot, het tijdelijk of permanent blokkeren van de toegang tot de hosting dienst voor afnemer en het opschorten of termineren van de diensten van

leverancier voor afnemer.

44.5 Leverancier zal, per afzonderlijk geval, naar eigen goeddunken besluiten welke actie zal worden ondernomen in geval van een overtreding. Overtredingen van deze AUP door afnemer kunnen vallen onder civiel- en/of strafrecht.

44.6 Afnemer is verantwoordelijk voor alle gebruik van de hosting diensten, met of zonder medeweten of toestemming van afnemer.

44.7 Leverancier kan om een login en wachtwoord combinatie vragen in geval van een vermoedelijke overtreding door afnemer. Afnemer stemt bij voorbaat toe om leverancier toegang te geven tot de server(gegevens) van afnemer voor onderzoeksdoeleinden.

45. Gebruik van materiaal

45.1 Materiaal in het publieke domein (bv. Afbeeldingen, tekst en programma's) mag worden geupload en gedownload middels diensten van leverancier. Het is afnemer ook toegestaan materiaal verder te verspreiden in het publieke domein. Afnemer neemt het volledige risico in de afweging of het materiaal in het publieke domein thuishoort.

45.2 Het is afnemer verboden illegaal materiaal op te slaan, te verspreiden of verzenden middels de diensten van leverancier. Voorbeelden van illegaal materiaal zijn onder andere, maar niet uitsluitend: bedreiging met fysiek geweld, kinderpornografie, alsmede werken waarop copyright, merk- of enig eigendomsrecht rust zonder daarvoor toestemming van de houder te hebben. Het is afnemer niet toegestaan materiaal waar copyright op rust, te plaatsen, uploaden of op enige andere wijze te verspreiden zonder daarvoor toestemming te hebben van de copyrighthouder. Het opslaan, verspreiden of verzenden van illegaal materiaal door afnemer kan vallen onder civiel- en/of strafrecht, alsmede acties zoals hierboven beschreven.

45.3 Het is afnemer niet toegestaan bepaalde andere soorten materiaal op te slaan. Voorbeelden van verboden materiaal zijn onder andere, maar niet uitsluitend: programma's welke virussen of 'Trojan Horses' bevatten, alsmede programmatuur waarmee de veiligheid van andere sites in het geding komt, programmatuur welke wordt gebruikt voor het vergaren van e-mail adressen met het oogmerk grote hoeveelheden ongevraagde e-mails te versturen of programmatuur waarmee grote hoeveelheden ongevraagde e-mail kan worden verstuurd.

45.4 Afnemer ontvangt van leverancier een (of meerdere) login/wachtwoord combinatie(s). Afnemer is verantwoordelijk voor het wijzigen van zijn of haar wachtwoord wanneer het abonnement wordt geactiveerd, alsmede voor het regelmatig wijzigen van dit wachtwoord. Het wachtwoord geeft toegang tot het abonnement van afnemer en wordt gebruikt voor diverse support- en besteldiensten.

45.5 Leverancier kan om de login/wachtwoord combinatie vragen in geval van een support kwestie of een noodgeval om afnemer te authenticeren.

45.6 Afnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn of haar wachtwoord. Normaal gesproken zijn veilige wachtwoorden tussen de 6 en 8 karakters lang, bevatten deze hoofdletters en kleine letters alsmede karakters welke geen letters zijn. Ook kunnen deze niet in hun geheel of gedeeltelijk terug worden gevonden in namen- of woordenboeken ergens ter wereld, noch in normale als in omgekeerde volgorde. Afnemer is verantwoordelijk voor het regelmatig wijzigen van wachtwoorden.

45.7 Leverancier kan van tijd tot tijd de veiligheid van wachtwoorden van afnemers controleren. Een afnemer met een onveilig wachtwoord kan opdracht krijgen dit te wijzigen conform de bovengenoemde regels. Indien afnemer herhaaldelijk onveilige wachtwoorden uitkiest, kan hij of zij een wachtwoord door leverancier toegewezen krijgen.

46. Systeemveiligheid

46.1 Het is afnemer niet toegestaan diensten van leverancier te gebruiken om de veiligheid van systeembenodigdheden of accounts op apparatuur in het netwerk van leverancier of enige andere site in het geding te brengen, alsmede schadelijke verrichtingen op uit te voeren. Gebruik of verspreiding van programmatuur ontwikkeld voor het compromitteren van beveiliging is niet toegestaan. Voorbeelden van dit soort programmatuur zijn onder andere, maar niet uitsluitend, software om wachtwoorden mee te raden, kraak programmatuur of netwerk sondes.

46.2 Leverancier behoudt zich het recht voor de contactinformatie van afnemers betrokken bij

inbreuk op systeemveiligheid aan systeembeheerders van andere sites door te spelen, om hen bij te staan in het oplossen van incidenten met betrekking tot de beveiliging. Leverancier verleent ook haar volledige medewerking aan gerechtigde autoriteiten belast met het onderzoek naar mogelijke overtreders.

47. E-mail gebruik

47.1 Leverancier kan onderzoek doen naar klachten met betrekking tot e-mail en kan naar goeddunken actie ondernemen gebaseerd op de regels hieronder beschreven. Als een e-mailbericht naar bevinding in strijd is met een van de artikelen zoals hier beschreven, of illegaal materiaal bevat, zoals hieronder beschreven, kan leverancier actie ondernemen zoals hieronder beschreven.

47.2 Het is afnemer niet toegestaan op enige illegale wijze e-mail te versturen. Leverancier erkent het informatie karakter van e-mail als medium. Echter, afnemer zal zich onthouden van het verder verzenden van e-mail na het ontvangen van een verzoek dit te staken.

47.3 Ongevraagde advertentie mailings, hetzij commercieel dan wel informatief zijn ten strengste verboden. Afnemer is slechts toegestaan advertentiemateriaal te sturen naar adressen welke hier expliciet om gevraagd hebben. Opt-out mailings zijn verboden.

47.4 Het is afnemer niet toegestaan mailbommen te versturen, propageren of hierop te reageren. Mailbombarderen is gedefinieerd als hetzij per e-mail versturen van kopieën van eenzelfde bericht naar vele ontvangers dan wel het met kwaadaardige bedoelingen versturen van grote bestanden of grote aantallen bestanden of berichten naar een ontvanger.

47.5 Het is afnemer niet toegestaan de koppen van e-mail berichten te wijzigen met de bedoeling zijn of haar e-mail te verbergen of om ontvangers te weerhouden van reageren op berichten.

47.6 Overtredingen van het beleid van leverancier zoals omschreven in dit document zouden kunnen resulteren in reusachtige hoeveelheden reacties per e-mail. Indien een afnemer zoveel e-mail ontvangt dat dit invloed heeft op de middelen van leverancier, dan kan leverancier de toegang blokkeren tot de dienst of apparatuur van afnemer op router, switch, DNS en/of (virtual) server niveau.

48. World Wide Web gebruik

48.1 Leverancier zal onderzoek doen naar klachten met betrekking tot ongepast materiaal op webpagina's welke worden verstuurd met gebruikmaking van de diensten van leverancier. Leverancier kan naar eigen goeddunken verlangen dat materiaal wordt verwijderd of actie ondernemen zoals hierboven omschreven.

48.2 Leverancier blokkeert de volgende poorten actief voor haar volledige netwerk:

UDP/1434 – SQL slammer/worm
UDP/137 – NetBIOS
UDP/138 – NetBIOS

TCP/135 t/m 139 – NetBIOS
TCP/445 – SMB
TCP/593 – RPC endpoint mapper
TCP/4444 – Blaster/worm

49. IRC gebruik

Leverancier staat slechts legitiem IRC gebruik toe. Wij staan geen eggdrop en/of psybnc shell hosting toe.

50. Terminatie

50.1 Indien leverancier de diensten van afnemer tijdens de initiële of de hernieuwde periode termineert, zal afnemer aan leverancier, als geliquideerde schade, niet als boete, een bedrag betalen dat gelijk is aan de som van (a) honderd procent (100%) van het totale bedrag aan

servicekosten die betaald zouden moeten worden gedurende de periode vanaf de effectieve terminatie tot aan de vervaldatum van de initiële of de hernieuwde periode en (b) het eventuele bedrag aan korting op servicekosten verleend aan afnemer door leverancier met inachtneming van de lengte van de initiële termijn ("Terminatiekosten").

50.2 Afnemer zal de terminatiekosten voldoen binnen vijf (5) werkdagen na de terminatiedatum. Betaling van de terminatiekosten door afnemer zal leverancier er niet van weerhouden of in beperken wat voor beschikbare middelen dan ook in te zetten jegens afnemer. Leverancier behoudt zich het recht voor alle eventuele apparatuur van afnemer in bezit van leverancier te gelde te maken in het geval dat afnemer verzuimt de terminatiekosten te voldoen binnen een (1) maand na de terminatiedatum.

APPENDIX A: BIJLAGEN VOOR DOMEINNAMEN

Deze Appendix bevat de detail bijlagen en voorwaarden voor de volgende TLD's conform artikel 34 van de Algemene Voorwaarden:

- .nl
- .info
- .biz
- .de
- *.uk

A1 .NL DOMEINNAMEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle .NL domeinnamen die afnemer registreert via leverancier bij de relevante Registry.

A1.1 Domicilie adres afnemers buiten Nederland

- Indien een aanvrager van een .nl-domeinnaam niet in Nederland woonachtig of gevestigd is, dan dient deze een adres in Nederland aan te wijzen waar schriftelijke stukken kunnen worden bezorgd. Dit noemen we het domicilie adres. Dit moet een bezoekadres zijn en geen postbus, omdat hier officiële stukken, bijvoorbeeld in het geval van een geschil rondom een .nl-domeinnaam, aangetekend verstuurd of afgeleverd kunnen worden. Uw aanvraag voor een .nl-domeinnaam kan worden gecontroleerd door de SIDN op correctheid van de ingevulde gegevens.
- Indien het domicilie adres van leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal afnemer als eindgebruiker van de domeinnaam bij wegverhuizing het domicilie adres laten wijzigen, zodat leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

A1.2 Technische eisen

Tijdens de hele levensduur van een .nl-domeinnaam dient te worden voldaan aan de gestelde technische eisen. Indien dit niet het geval is, kan SIDN de betreffende domeinnaam opheffen om technische redenen. De SIDN heeft strenge eisen met betrekking tot de DNS en nameservers en hoe u een domeinnaam heeft opgenomen in de nameservers. U kunt al deze eisen nalezen op:

http://www.sidn.nl/ace.php/c,727,778,,,Nameserver_check.html

A1.3 Nameserver check

Afnemer kan de nameservers van nog niet geregistreerde .NL domeinnamen controleren op:

http://www.sidn.nl/ace.php/c,727,778,,,Nameserver_check.html

A1.4 Betaling

Bij niet betaling of bij niet tijdige verlenging (renewal) is leverancier gemachtigd de .NL domeinnaam op te heffen uit naam van de Registrant (domeinnaam houder) en afnemer.

A1.5 Boete bij foutieve verhuizingen en overdrachten

Omdat verhuizingen van een .NL domeinnaam niet door de SIDN worden gecontroleerd, dient u zeer voorzichtig te zijn met verhuis aanvragen. Indien u een .NL domeinnaam zonder schriftelijke toestemming van de houder verhuist naar leverancier zal er € 130,- boete worden berekend. Indien van toepassing kan afnemer deze kosten aan haar klanten doorberekenen.

A2 .INFO DOMEINNAMEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle .INFO domeinnamen die afnemer registreert via leverancier bij de relevante Registry.

Voorwaarden voor .INFO domeinnamen (Engels):

- a) The customer consents to the use, copying, distribution, publication, modification, and other processing of The customer's Personal Data by Afilias, the .INFO Registry Operator, and its designees and agents in a manner consistent with the purposes specified pursuant in its contract.
- b) The customer agrees to submit to proceedings under [ICANN's Uniform Domain Name Dispute Policy](#) (UDRP) and comply with the requirements set forth by Afilias for domain names registered during the Sunrise Period, including the mandatory Sunrise Dispute Resolution Policy. These policies are subject to modification by Afilias in its discretion.
- c) The customer agrees to immediately correct and update the registration information for the .INFO registered domain name during registration term for such domain name; failure to correct this information shall constitute a breach of this Agreement.
- d) The customer acknowledges that Afilias, the registry operator for .INFO, will have no liability of any kind for any loss or liability resulting from the proceedings and processes relating to the Sunrise Period or the Land Rush Period, including, without limitation: (a) the ability or inability of a registrant to obtain a given domain name during these periods, and (b) the results of any dispute over a Sunrise Registration.
- e) Mezzami and Afilias, the registry operator for .INFO, expressly reserve the right to deny, cancel or transfer any registration that either shall deem necessary, in its discretion, to protect the integrity and stability of the .INFO registry, to comply with any applicable laws, government rules or requirements, requests of law enforcement, in compliance with any dispute resolution process, or to avoid any liability, civil or criminal, on the part of Mezzami and/or Afilias as well as their affiliates, subsidiaries, officers, directors and employees. Mezzami and Afilias also reserve the right to lock a domain name during resolution of a dispute.

A3 .BIZ DOMEINNAMEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle .BIZ domeinnamen die afnemer registreert via leverancier bij de relevante Registry.

Voorwaarden voor .BIZ domeinnamen (Engels):

A3.1 Restrictions

- a) Domain registrations under the Top Level Domain .biz are restricted to (intended) use for business or commercial purposes. This means that the domain as such can only be used: for the exchange of goods, services or property of any kind and in ordinary course of trade or business or to simplify the above activities. The same applies if the .biz domain is used to make possible access to content, software, graphics or other materials using the Internet addressing system (DNS- Domain Name System). Registration of a .biz domain merely for the purpose of selling, trading or leasing it for compensation is not a permissible use. You can see details of the restrictions at <http://www.neulevel.biz/ardp/index.html>
- b) The customer warrants that the .biz domain will be used in compliance with the above regulations and that he or she is entitled to register it. The customer also warrants that the .biz domain is demonstrably in connection with a (proposed) commercial use at the time

of registration.

A3.2 Data transmission

- a) The customer is obliged to provide accurate data in accordance with the General Terms and Conditions of Business and Registration. The customer also has the opportunity to forward a remark relating to the .biz domain for publication in the WHOIS database.
- b) The customer warrants that the data provided is accurate. If the data provided is incorrect or no correction is received within five days of enquiry by the Neulevel registry to the contact persons published in the WHOIS database, this constitutes a violation of the agreement.

A3.3 Domain disputes

- a) If the customer reserves or registers a .biz domain, he or she agrees to the following procedures:
 - [Uniform Dispute Resolution Policy](http://www.icann.org/udrp/udrp.htm), accessible at <http://www.icann.org/udrp/udrp.htm>
The basic features of the procedure are explained in figure 6 of the General Terms and Conditions of Business and Registration.
 - Start-up Trademark Opposition Policy ("STOP"), accessible at <http://www.neulevel.com/countdown/stop.html>. The STOP governs the conditions for a dispute between a third party and the customer if this relates to the so-called Intellectual Property Claim service. This is a service created by the registry to notify trademark holders if a domain was registered which the trademark holders claim rights to. These rights can be asserted before an independent ICANN-accredited dispute resolution provider.
 - Restrictions Dispute Resolution Criteria and Rules, accessible at <http://www.neulevel.com/countdown/rdrp.html>. The procedure described in these regulations is for claims before an independent ICANN-accredited dispute resolution provider that a registration is not being used for commercial purposes. The Neulevel registry does not check the permissibility of the use.
- b) The Neulevel registry reserves the right to change the procedures described above with notification of 30 days. If the customer does not agree to such a change he or she is entitled to terminate the registration agreement. Payments made will not be refunded. If the customer continues with the reservation or registration, this is done on the amended conditions.
- c) The customer indemnifies the Neulevel registry from all disadvantages within the framework of domain disputes.
- d) Once claims have been filed against the customer with respect to the .biz domain the customer is no longer entitled to make changes to the domain data without prior written agreement of the Neulevel registry. The Neulevel registry will only make changes if:
 - a request to this effect is made by an entity authorised to make a decision or
 - notification is received from the third party and the customer that the dispute has been resolved.

A3.4 Reservations

Mezzami and the Neulevel registry reserve the right to refuse, delete or transfer registrations at their discretion if necessary to maintain orderly operation of the registry, comply with statutory or

official regulations, on the instruction of a public prosecutor, within the framework of the above regulations or to avoid civil or criminal liability of Mezzami or Neulevel registry or their employees. Mezzami and Neulevel registry also reserve the right to 'freeze' a .biz domain during current proceedings.

A4 .DE DOMEINNAMEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle .DE domeinnamen die afnemer registreert via leverancier bij de relevante Registry.

Voorwaarden voor .DE domeinnamen (Engels):

- a) When registering a .DE domain name the Supplier acts as a mediator, in which an agreement comes about between the Registrant (domain name holder/owner) and [DENIC eG](http://www.denic.de) . (www.denic.de). The communication concerning the rights and duties between the Registrant and DENIC eG takes place between the Supplier and Reseller or Registrant.
- b) If supplier can not meet its obligations towards DENIC eG, the property rights of the Registrant to the domain name have been protected in the agreement which has come about when the domain name has been registered, between Registrant and DENIC eG., in which the Registrant has a financial obligation of for the domain name registration towards DENIC eG, according to by its conducted tariffs. (www.denic.de)
- c) The Registrant agrees on the terms conditions for .DE domain name registration as mentioned in the "Denic-Domainrichtlinien", the pricelist of DENIC eG ([Denic-Preisliste](#)) and the general conditions of DENIC eG (Denic-Domainbedingungen).

A5 *.UK DOMEINNAMEN

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle *.UK domeinnamen die afnemer registreert via leverancier bij de relevante Registry.

Voorwaarden voor *.UK domeinnamen (Engels):

When registering a *.UK domain name the Supplier acts as a mediator, in which an agreement comes about between the Registrant (domain name holder/owner) and [Nominet.uk](http://www.nominet.org.uk) (www.nominet.org.uk). The communication concerning the rights and duties between the Registrant and Nominet.uk takes place between the Supplier and Reseller or Registrant.

The Registrant agrees on the terms conditions for *.UK domain name registration as mentioned by "[the GTO from Nominet.uk](#)".

APPENDIX B: SCHADELOOSSTELLING VOOR REGISTRY OPERATORS

De volgende lijst met Registry Operators heeft betrekking op artikel 43 van de Algemene Voorwaarden:

- [VeriSign, Inc. \(.COM/.NET/.TV/.JOBS/.CC\)](#)
- [Afilias Limited \(.INFO\)](#)
- [Neulevel/NeuStar \(.BIZ/.US/.TW/.CN\)](#)
- [SITA \(.AERO\)](#)
- [Public Interest Registry \(.ORG\)](#)
- [Denic AG \(.DE\)](#)
- [SIDN \(.NL\)](#)
- [DNS BE \(.BE\)](#)
- [Nic. AT \(.AT\)](#)
- [Switch \(.CH .LI\)](#)
- [Hostmaster DK \(.DK\)](#)
- [.NUDOMAIN \(.NU\)](#)
- [Nominet \(.UK\)](#)
- [Red.es \(ES\)](#)
- [Eurid \(EU\)](#)
- .IN REGISTRY (IN)
- [mTLD \(MOBI\)](#)
- [Global.Name \(NAME\)](#)
- [AFNIC \(FR\)](#)
- [RU-CENTER \(RU\)](#)

Leverancier vereist van de domeinnaam houder dat deze lijst van Registry Operators en haar dochterondernemingen, affiliates, gecontracteerde onderaannemers (waaronder Registrars), aandeelhouders, directeuren, ambtenaren, werknemers, filialen en agenten schadeloos te stellen en te vrijwaren van alle claims, schade, aansprakelijkheden, kosten en uitgaven, met inbegrip van redelijke en- of wettelijke uitgaven of prijzen, die direct en indirect zouden kunnen ontstaan uit:

1. gevolgen die het registreren van de domeinnaam met zich meebrengen;
2. elke vorm van contract breuk door de domeinnaam houder van deze overeenkomst, inclusief alle bijlagen (appendices) en de UDRP;
3. elke claim, actie of eis van een derde partij, gerelateerd aan de domeinnaam van de domeinnaam houder of het gebruik van de domeinnaam.

Deze verplichting tot schadeloosstelling overleeft de beëindiging van deze overeenkomst tot in oneindigheid.