

## 1. Definities

- a) Bijzondere voorwaarden: de specifieke voorwaarden per dienst die op de overeenkomst van toepassing zijn.
- b) Contractsduur: de duur van de overeenkomst, gerekend vanaf de Ingangsdatum van de Dienst.
- c) Dienst: de dienst of opdracht die Wij ten behoeve van U verrichten.
- d) Fair use policy: regels voor redelijk gebruik van de Dienst, onder meer met betrekking tot dataverkeer, diskrimie en/of belasting van het systeem, te vinden op onze website.
- e) Ingangsdatum van de Dienst: dag van de maand waarop volgens onze opgave de Dienst voor het eerst aan U wordt geleverd.
- f) Minimumtermijn: de termijn waarvoor de Overeenkomst minimaal wordt aangegaan, bestaande uit de periode tussen het sluiten van de Overeenkomst en de Ingangsdatum van de Dienst plus de Contractsduur.
- g) Overeenkomst: overeenkomst tussen ons en o op grond waarvan wij diensten voor u verrichten.
- h) U: de natuurlijke persoon die met ons de overeenkomst heeft gesloten, dan wel de natuurlijke persoon die van de dienst gebruik maakt. D-Solution staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Groningen onder nummer 020934148 en die handelt onder de naam D-Solution.

## 2. Toepasselijkheid

- a) Deze voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en alle rechtsbetrekkingen tussen U en ons, voor zover die tot stand zijn gekomen door bemiddeling van onze Nederlandse vestiging.
- b) Op de overeenkomst zijn ook de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de door U gekozen dienst van toepassing. Daar waar de bijzondere voorwaarden niet overeenstemmen met deze voorwaarden, prevaleren de bijzondere voorwaarden.
- c) De toepasselijkheid van uw algemene of specifieke voorwaarden, hoe dan ook genaamd, wordt door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- a) De overeenkomst komt tot stand door: (a) uw online aanmelding en onze aanvaarding daarvan. Na uw online aanmelding sturen wij U per e-mail een bevestiging dat wij uw aanvraag hebben ontvangen; of (b) indien van een ingevuld en ondertekend bestelformulier en onze aanvaarding daarvan. (c) indien een factuur wordt betaald of een akkoord wordt gegeven voor een offerte
- b) Wij hebben het recht om een inschrijving of aanmelding te weigeren. Indien wij de inschrijving of aanmelding aanvaarden, zullen wij U zo spoedig mogelijk de gegevens verstrekken die U nodig heeft om van de Dienst gebruik te maken.

## 4. Onze verplichtingen

- a) Wij hebben een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om de Dienst beschikbaar te houden. Het kan voorkomen dat de Dienst als gevolg van gepland technisch onderhoud niet bereikbaar is.
- b) Wij kunnen op uw systemen en op de Internet- en telefonie infrastructuur geen invloed uitoefenen. Daarom kunnen wij geen bandbreedte garanderen tussen uw computersysteem en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Als wij spreken over een bepaalde bandbreedte (bv. 144Kb/s), dan gaat het steeds om de bandbreedte tussen uw computersysteem en ons computersysteem waarmee U verbinding heeft.
- c) Wij hebben een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om de data en bestanden die U op onze computersystemen opslaat zodanig te beveiligen dat niemand, behalve U zelf en onze daartoe bevoegde werknemers, toegang hebben tot die gegevens.
- d) Wij hebben het recht wijzigingen aan te brengen in (de toegang tot) de dienst, als dit wenselijk is voor het correct functioneren van de dienst.

## 5. Uw verplichtingen en gebruik van de Dienst

- a) U bent verantwoordelijk voor uw gebruik van de dienst. U moet de gegevens die nodig zijn om van de dienst gebruik te maken, zoals bijvoorbeeld een login naam en wachtwoord, zorgvuldig bewaren en geheimhouden. U bent namelijk ook verantwoordelijk voor gebruik van de dienst door derden, als die derden toegang hebben verkregen tot de dienst met gebruikmaking van uw gegevens. Indien U reden heeft om aan te nemen dat derden, zonder uw toestemming, de dienst gebruiken, moet U dit meteen telefonisch aan ons melden en deze melding zo spoedig mogelijk schriftelijk of per fax bevestigen. U mag geen overeenkomsten sluiten met derden waarbij U die derden tegen betaling of een andere wederprestatie het gebruik van de dienst geeft, tenzij dit is toegestaan in de bijzondere voorwaarden voor de desbetreffende dienst.
- c) U mag de dienst slechts gebruiken in overeenstemming met de fair use policy. U mag door het gebruik van de dienst geen rechten van derden schenden, zich niet onfatsoenlijk of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, geen schade aan derden toebrengen en zich niet gedragen in strijd met hetgeen in de voorwaarden voor het gebruik van o.a. e-mail, Usenet en de Homepages Service zoals gepubliceerd op onze website. In het bijzonder zult u: (a) de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen; (b) geen kinderpornografie openbaar maken of verspreiden; (c) niet seksueel intimideren of op andere wijze personen lastig vallen; (d) niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden; (e) zich geen toegang trachten te verschaffen tot computersystemen waarvoor U niet geautoriseerd bent ("hacken"); (f) zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen; (g) niet ongevrraagd in grote aantallen op het Internet berichten met dezelfde inhoud posten of verzenden via e-mail ("spamming"). Hieronder is ook spamming begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mailadres of andere Dienst bij ons; (h) geen virussen verspreiden; (i) niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor de juiste werking van onze computersystemen wordt verinderd, dan wel dat daardoor andere klanten van Ons in het gebruik van de Dienst worden gehinderd; (j) indien Wij U tevens de Usenet dienst verlenen, niet zodanig gebruik maken van de Usenet dienst dat daardoor de verstandhouding tussen Ons en de usenetgemeenschap wordt verstoord, dan wel onze toegang tot de op het Internet aanwezige nieuwsgroepen in gevaar zal worden gebracht of daadwerkelijk wordt geblokkeerd; (k) niet uw configuratie zo inrichten dat deze misbruikt kan worden (bijvoorbeeld met open mail relays en open SOCKS proxies). Wij hebben het recht om uw configuratie te controleren.
- d) Indien U handelt in strijd met het in artikel 5.3 bepaalde of wanneer wij ervan in kennis worden gesteld dat U anderszins onrechtmatig handelt door middel van de dienst, hebben wij, naast onze overige rechten, het recht onze verplichtingen op te schorten, onder meer door met onmiddellijke ingang de Dienst, of een onderdeel daarvan, te blokkeren. Wij zijn U wegens een dergelijke opschorting of blokkering geen enkele schadevergoeding verschuldigd. Indien Wij ervan in kennis worden gesteld dat U onrechtmatig handelt door middel van publicaties via de Dienst en Wij aan de juistheid van die kennisgeving in redelijkheid niet hoeven te twifelen, hebben Wij het recht de onrechtmatige publicatie te verwijderen of toegang tot deze publicatie te blokkeren. Wij zijn wegens zodanige verwijdering of blokkering niet tot enige schadevergoeding gehouden. Het voorgaande geldt ook indien Wij op andere juridische gronden een door U door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie moeten verwijderen of de toegang tot de Dienst moeten blokkeren.
- e) bepaalde, blijft de verplichting tot betaling tijdens de buitengebruikstelling onverminderd bestaan.

## 6. Duur overeenkomst en beëindiging

- a.) De Overeenkomst wordt aangegaan voor de minimumtermijn van één (1) jaar. De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend verlengd tenzij drie maanden voor het aflopen van dat jaar wordt opgezegd. Opzeggingen dienen drie maanden voor het verstrijken van de jaarlijkse termijn bij D-Solution binnen te zijn.
- b) Na afloop van de Minimumtermijn van de Overeenkomst hebben zowel U als wij het recht de overeenkomst schriftelijk of per email, danwel met wederzijdse bevestiging. Daarbij dient de in de bijzondere voorwaarden bepaalde opzegtermijn in acht te worden genomen. Is in de bijzondere voorwaarden geen opzegtermijn bepaald, dan bedraagt deze termijn 3 maanden. Eindigt de overeenkomst door opzegging midden in een lopende termijn, dan bent U voor het reeds verstreken deel van die termijn een evenredig deel van de periodieke vergoeding verschuldigd. Indien U de Overeenkomst opzegt maar na de opzegtermijn van 3 maanden gebruik maakt van de Dienst, wordt de opzegging beschouwd als niet gedaan.
- c) Naast uw en onze wettelijke bevoegdheden tot ontbinding van de Overeenkomst, hebben Wij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden: (a) indien U enige verplichting, waaronder begrepen het bepaalde in artikel 5.3, niet, niet geheel of niet tijdig nakomt; (b) in geval van (aanvraag van) uw faillissement of indien een schuldsaneringsregeling als bedoeld in de faillissementswet op U van toepassing is. Na ontbinding op bovengenoemde gronden zijn al onze vorderingen op U onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.

## 7. Betaling & Condities

- a) Indien U het verschuldigde bedrag niet binnen de betaaltermijn heeft voldaan, bent U in verzuim. Wij sturen U dan een herinnering en brengen de administratiekosten die hiermee gemoeid zijn bij U in rekening. In dat geval kunnen wij ook de wettelijke rente in rekening brengen en de vordering uit handen geven. De kosten die daarmee zijn gemoeid komen voor uw rekening.
- b) Tenzij anders bepaald in de overeenkomst moet U de verschuldigde vergoedingen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum voldoen. U kunt de betaling ook doen door middel van automatische incasso. In geval van automatische incasso moet U Ons machtigen om de verschuldigde bedragen van uw rekening af te schrijven. U dient zorg te dragen voor een toereikend saldo op de desbetreffende rekening.
- c) Prijzen in offertes en facturen luiden altijd in bedragen Exclusief BTW.
- d) D-Solution is gerechtigd bij het niet betalen van facturen binnen de daarvoor gestelde termijn de dienstverlening buiten werking te stellen, zonder dat dit de betalingsplicht doet vervallen.
- e) Na het niet betalen van de facturen binnen de daarvoor gestelde termijn worden er buitengerechtigde maatregelen getroffen. De kosten hiervan worden doorberekend aan de klant. Vooraf wordt er een brief verstuurd waar hierin wordt aangegeven dat de klant: U, in gebreken is gebleven.

f) Wanneer er niet binnen de gestelde termijn wordt betaald zijn wij niet aansprakelijk voor andere schade die voortvloeit uit gebruik van de Dienst, zoals overige directe schade en indirecte schade waaronder gemiste besparingen, gemiste inkomsten, schade en kosten van herstel van gegevens die geheel of gedeeltelijk verloren zijn gegaan. D-Solution is gerechtigd bij niet betaling van de facturen binnen de daarvoor gestelde termijn de dienst buiten werking te stellen, onverminderd uw verplichting om over die periode de vergoeding te betalen als bedoeld in artikel 9.1.

#### 8. Apparatuur

- a) U kunt in bepaalde gevallen apparatuur van Ons afnemen. De apparatuur zal aan U worden afgeleverd op een door U aan te wijzen plaats in Nederland.
- b) Indien overeengekomen, zullen Wij de apparatuur installeren of laten installeren.
- c) U zult vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.
- d) Op de apparatuur kan een fabrieksgarantie van toepassing zijn. Indien U in aanmerking komt voor fabrieksgarantie, kunt U dit aan ons laten weten. Wij zullen in dat geval de fabrikant op de hoogte stellen van uw claim onder de garantie.

#### 9. Vergoedingen

- a) Voor de dienst bent U vanaf de ingangsdatum van de dienst een vergoeding verschuldigd, die maandelijks of jaarlijks in rekening kan worden gebracht, tenzij in de bijzondere voorwaarden anders is bepaald.
- b) Afhankelijk van de desbetreffende dienst kunnen wij, naast de in artikel 9.1 bedoelde vergoeding voor gebruik van de dienst, aan U andere vergoedingen in rekening brengen, zoals opstartkosten, vergoedingen voor het bemiddelen bij de aanvraag van domeinnaam en/of IP-adressen, het aan U ter beschikking stellen van schijfruimte op onze computersystemen, en het doorsturen van e-mail.
- c) Tenzij anders vermeld, zijn de door Ons genoemde vergoedingen steeds in Euro's en exclusief omzetbelasting.
- d) Wij hebben het recht vergoedingen te wijzigen.

#### 10. Intellectuele eigendomsrechten

- a) Wij dragen geen intellectuele eigendomsrechten over.
- b) U krijgt een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht op de ter beschikking gestelde software, tenzij anders is overeengekomen.
- c) Wij kunnen specifieke licentievoorzieningen van toepassing verklaren.

#### 11. Overmacht

- a) Het kan gebeuren dat wij een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst niet kunnen nakomen door omstandigheden die buiten onze wil liggen. In dat geval is er sprake van overmacht. Wij zijn niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt. De verplichtingen die Wij door overmacht niet kunnen nakomen, worden opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
- b) Indien de overmachtstoestand veertien (14) dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst uitsluitend voor de toekomst te ontbinden. In geval van overmacht heeft U geen recht op enige (schade)vergoeding.
- c) Tot overmacht wordt in ieder geval gerekend: storingen in systemen die deel uitmaken van het Internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, en uitval van de elektriciteitsvoorziening.

#### 12. Aansprakelijkheid

- a) Wij zijn ingeval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van onze verplichtingen niet aansprakelijk voor de geleden schade.
- b) De vergoeding voor gebruik van de Dienst is alleen gebaseerd op de door Ons bij het verlenen van de dienst te maken kosten vermeerderd met een redelijke winstopslag. In de vergoeding is geen bedrag opgenomen ter dekking van risico's die samenhangen met het door U bepaalde gebruik van de dienst. Wij zijn daarom niet aansprakelijk voor andere schade die voortvloeit uit gebruik van de Dienst, zoals overige directe schade en indirecte schade waaronder gemiste besparingen, gemiste inkomsten, schade en kosten van herstel van gegevens die geheel of gedeeltelijk verloren zijn gegaan.
- c) Indien U de dienst in tegenstelling tot wat U hebt opgegeven bij het aangaan van de overeenkomst gebruikt in de uitoefening van beroep of bedrijf, aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid voor schade die uit dergelijk gebruik voortvloeit.
- d) Buiten het in artikel (a) genoemde geval rust op ons geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- e) De in dit artikel 12 opgenomen beperking van aansprakelijkheid blijft buiten toepassing voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ons.

#### 13. Persoonsgegevens en privacy

- a) Uw gegevens worden opgenomen in een persoonsregistratie van D-Solution.

#### 14. Ondersteuning

- a) Wij zullen U ondersteunen bij gebruik van de dienst. Tenzij anders bepaald is in de bijzondere voorwaarden kunt U daartoe schriftelijk, telefonisch of per e-mail contact opnemen met onze helpdesk.
- b) Wij geven geen ondersteuning op software of apparatuur die is geleverd door derden, tenzij anders bepaald is in de bijzondere voorwaarden. Om aanspraak te kunnen maken op ondersteuning moet U zorg dragen voor deugdelijk werkende software en apparatuur. Indien een probleem in het gebruik van de dienst te wijten is aan ondeugdelijk werkende software of apparatuur, kunnen wij U geen ondersteuning bieden.
- c) Wij hebben een inspanningsverplichting (en geen resultaatsverplichting) om in het kader van de ondersteuning problemen op te lossen die U heeft bij het gebruik van de dienst. Wij garanderen echter niet dat ieder probleem wordt opgelost. Onder ondersteuning in de zin van dit artikel (c) wordt in geen geval verstaan: ondersteuning op uw huisadres of enige andere door U aangewezen locatie.
- d) Indien U aantoonbaar herhaald kennelijk ongerechtvaardigd gebruik maakt van de geboden ondersteuning hebben wij het recht de ondersteuning stop te zetten.

#### 15. Diversen

- a) Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- b) Wij en U leggen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst voor aan de bevoegde rechter, tenzij op grond van de wet een andere rechter bevoegd zou zijn en U voor beslechting van het geschil voor die rechter kiest binnen vijf (5) weken nadat Wij Ons schriftelijk op dit artikel 15.2 hebben beroepen.
- c) Wij kunnen de in de Overeenkomst omschreven rechten en verplichtingen aan een derde overdragen. Indien een dergelijke overdracht geschiedt, anders dan in het kader van een overdracht van onze onderneming, heeft U het recht de Overeenkomst te ontbinden, tenzij het een overdracht van een geldvordering op U zoals bepaald in artikel 10.2 betreft. U heeft niet het recht uw rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan enige derde over te dragen, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- d) Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen, zonder voorafgaande aankondiging. Een wijziging zal ook gelden ten aanzien van vóór het tijdstip van wijziging tot stand gekomen Overeenkomsten.