

Algemene voorwaarden Yourhosting

Nieuwste publicatie op 1 november 2017

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Yourhosting BV, gevestigd te Zwolle en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34128261 (hierna: "Yourhosting") ter zake van Diensten en maken - evenals de bewerkersovereenkomst - integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Yourhosting en haar wederpartij (hierna: "Klant").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Yourhosting alleen bindend indien en voor zover deze door Yourhosting uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 1. Contractsluiting

- 1.1 Klant kan vanaf de Yourhosting Website en andere daartoe opengestelde kanalen een selectie aan Diensten (zoals webhosting, domeinnamen, online software) aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Yourhosting met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag.
- 1.2 Indien Klant een consument is, heeft Klant gedurende een termijn van veertien dagen, gerekend vanaf het moment van ontstaan van de Overeenkomst, om de Overeenkomst schriftelijk en kosteloos te ontbinden.
- 1.3 De Overeenkomst omvat de geselecteerde Diensten alsook de later door Klant daaraan toegevoegde Diensten. Op bepaalde Diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Deze worden bij het aanvraagproces apart gemeld. Aanvullende voorwaarden prevaleren boven deze algemene voorwaarden.
- 1.4 Bepaalde Diensten worden door derden geleverd aan Klant. Dit zal apart worden aangegeven in het aanvraagproces. Yourhosting treedt daarbij op als bemiddelaar en is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze Diensten, ook niet indien zij vergoedingen voor deze Diensten incasseert. Klant dient akkoord te gaan met de voorwaarden van de derde in kwestie om deze Diensten af te nemen.

Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst

- 2.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst en indien van toepassing ontvangst van de verschuldigde betaling zal Yourhosting deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen. Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken, zoals het verschaffen en up-to-date houden van gegevens.

- 2.2 Yourhosting zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Yourhosting biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid.
- 2.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Yourhosting het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 2.4 Yourhosting zal Klant toegang tot een account verschaffen waarmee Klant de Diensten kan beheren naar eigen inzicht. Iedere actie die middels het account van Klant plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Klant te zijn geschied. Indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, is Klant verplicht dit zo spoedig mogelijk aan Yourhosting te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 2.5 Yourhosting zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere kantooruren.

Artikel 3. Gedragsregels en notice/takedown

- 3.1 Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of Yourhosting van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 3.2 Het is door Yourhosting verboden om met gebruikmaking van de Diensten informatie aan te bieden of te verspreiden die:
 - onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij criminele activiteiten;
 - onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 3.3 Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Yourhosting of overige klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Yourhosting, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Yourhosting, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

- 3.4 Het gebruik van de Diensten door Klant dient niet structureel overmatig te zijn ten opzichte van het gemiddeld gebruik door andere klanten van Yourhosting. Indien dit wel het geval blijkt, zal Yourhosting met Klant in overleg treden voor een passende oplossing, zoals een vergoeding voor het overmatige of een limiet op de betreffende Dienst(en).
- 3.5 Indien naar het oordeel van Yourhosting hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Yourhosting of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Yourhosting gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Yourhosting mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant, indien Opdrachtgever een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.
- 3.6 Wanneer Yourhosting een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Yourhosting Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Yourhosting zal besluiten hoe te handelen. In uitzonderlijke gevallen waarbij de klager naar de mening van Yourhosting heeft verzocht de klacht niet door te sturen, of Yourhosting meent dat de overtreding onmiskenbaar is, hoeft Yourhosting de klacht niet door te sturen.
- 3.7 Indien Yourhosting van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende materiaal blokkeren en/of de betreffende Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten, echter zonder dit definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Yourhosting een backup zal maken). Yourhosting zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- 3.8 Yourhosting is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Yourhosting gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten, doch alleen indien de wet of een daartoe bevoegde instantie haar daartoe verplicht.
- 3.9 Hoewel Yourhosting ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Klant, is Yourhosting nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

Artikel 4. Aanvraag van domeinnamen, SSL-certificaten of IP-adressen

- 4.1 De verlening van Diensten ten aanzien van aanvraag, toekenning, verhuizing en eventueel gebruik van een domeinnaam, SSL-certificaat of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen.
- 4.2 Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren of de aanvraag of verhuizing geslaagd en correct uitgevoerd is. Yourhosting is niet verantwoordelijk voor gemaakte spelfouten in domeinnamen, noch is Yourhosting gehouden te verifiëren of Klant gerechtigd is de aanvraag of verhuizing uit te voeren.
- 4.3 Yourhosting vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Klant kan uitsluitend uit een daartoe strekkende bevestiging het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 4.4 Klant gaat bij aanvraag van (een verhuizing van) een domeinnaam, SSL-certificaat of IP-adres akkoord met de door de registrerende instanties gestelde voorwaarden daaromtrent. Yourhosting mag deze voorwaarden jegens Klant uitoefenen in de plaats van deze instanties. Instanties kunnen deze voorwaarden wijzigen. Het is de verantwoordelijkheid van Klant zich hierover te informeren.
- 4.5 Yourhosting heeft het recht een domeinnaam van Klant ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 4.6 Zolang Klant geen redirect instelt voor zijn domeinnaam heeft Yourhosting het recht een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de webpagina. Klant heeft de gelegenheid deze redirect of advertenties uit te schakelen.

Artikel 5. E-mail diensten

- 5.1 Indien als Dienst afgenomen zal Yourhosting het verzenden, opslaan en ontvangen van e-mail voor Klant faciliteren.
- 5.2 Yourhosting is gerechtigd spamfilters te voeren en naar eigen inzicht te configureren. Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor niet ontvangen of niet verstuurd berichten.

- 5.3 Indien Klant commerciële, charitatieve of ideële berichten verstuurt, dient hij er voor te zorgen dat de inhoud en opmaak van de berichten voldoet aan alle wettelijke eisen rondom elektronische communicatie, waaronder mede begrepen vermelding van zijn identiteit, contactgegevens en afmeldmogelijkheden en een expliciete, prominente vermelding van de Opdrachtgever als afzender van de mail.

Artikel 6. Rechten van intellectueel eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Yourhosting ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Yourhosting of diens licentiegevers.
- 6.2 Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.
- 6.3 Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden

- 7.1 Yourhosting zal de door Klant verschuldigde bedragen aan Klant factureren. Yourhosting mag daarbij elektronische facturen uitreiken. Yourhosting heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
- 7.2 De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

- 7.3 Indien Klant na 14 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Yourhosting is alsdan gerechtigd zonder nadere mededeling levering van Diensten op te schorten.
- 7.4 Indien Klant in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:
- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd, of 2% per maand als dat hoger is;
 - Klant is binnen de wettelijke grenzen administratiekosten verschuldigd voor de vervolgstappen;
 - Klant is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus;
 - de voor Klant gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Yourhosting is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.
- 8.2 De totale aansprakelijkheid van Yourhosting voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Yourhosting van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant voor de Diensten geleverd in de laatste drie (3) maanden heeft betaald.
- 8.3 De aansprakelijkheid van Yourhosting wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Yourhosting onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en Yourhosting ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.
- 8.4 Yourhosting is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor:
- a) enige schade geleden door maatregelen die Yourhosting in goed vertrouwen heeft genomen, maar waarvan desalniettemin is gebleken dat deze ten onrechte zijn opgelegd;
 - b) schade uit onbeschikbaarheid van de Diensten, verloren gegevens en doorbreking van technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen, en
 - c) indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

- 8.5 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Yourhosting, zulks te bewijzen door Klant.
- 8.6 Klant is jegens Yourhosting aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart Yourhosting tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de gedragsregels in artikel 3. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

Artikel 9. Overmacht

- 9.1 Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 9.2 Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Yourhosting beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Yourhosting geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar Yourhosting geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Yourhosting die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Yourhosting, die Yourhosting niet kon voorzien en waar Yourhosting diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; overheidsmaatregelen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 9.3 Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 10. Geheimhouding

- 10.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2 Yourhosting zal geen kennis nemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van Yourhosting, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Yourhosting daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Yourhosting zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 10.3 De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 11. Duur en opzegging

- 11.1 De duur van de Overeenkomst is een jaar, tenzij een Dienst voor een andere vaste periode is aangegaan.
- 11.2 Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met een termijn gelijk aan de eerste termijn. Indien Klant een consument is, wordt actief verlengd met de door Klant uitdrukkelijk gekozen termijn.
- 11.3 Yourhosting mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- a) Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - b) Het faillissement van Klant is aangevraagd;
 - c) Klant heeft surseance van betaling aangevraagd;
 - d) De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd;
 - e) Klant verliest de vrije beschikkingsmacht over haar vermogen;
 - f) Klant wordt onder curatele/bewindvoering.

- 11.4 Indien Yourhosting de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 11.5 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Yourhosting op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking.
- 11.6 Bij tussentijdse opzegging wordt restitutie van vooruit betaalde bedragen verricht conform het gepubliceerde restitutiebeleid ten tijde van opzegging. Volledige restitutie wordt verleend in het geval bedoeld in artikel 1.2.
- 11.7 In geval van wanprestatie geeft Yourhosting klant een redelijke termijn (zulks ter bepaling aan Yourhosting) om alsnog aan de Overeenkomst te voldoen. Geeft klant binnen genoemde termijn nog geen uitvoering aan de Overeenkomst, dan heeft Yourhosting het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden.
- 11.8 Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, mag Yourhosting het Account van Klant onmiddellijk opheffen en zal Yourhosting de voor Klant opgeslagen gegevens zo snel mogelijk wissen. Yourhosting is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

Artikel 12. Wijziging voorwaarden en prijzen

- 12.1 Yourhosting behoudt zich het recht voor op ieder moment de prijzen, de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten.
- 12.2 Indien Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen twee weken na bekend daarmee te zijn geworden schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Yourhosting. Yourhosting kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Yourhosting daarop de wijziging niet intrekt, kan Klant binnen zeven dagen nadien de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 13. Overige bepalingen

- 13.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Yourhosting gevestigd is.

-
- 13.3 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 13.4 Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Yourhosting Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.