

# Algemene Voorwaarden

## Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities .....	2
Artikel 2. Algemeen .....	2
Artikel 3. Verplichtingen Budgetbytes Hosting Solutions .....	3
Artikel 4. Verplichtingen Klant.....	3
Artikel 5. Tarieven .....	4
Artikel 6. Duur en beëindiging.....	4
Artikel 7. Aansprakelijkheid.....	5
Artikel 8. Betaling .....	7
Artikel 9. Domeinnamen en IP-adressen.....	7
Artikel 10. Geheimhouding .....	8
Artikel 11. Ondersteuning en Onderhoud.....	8
Artikel 12. Reclame.....	9
Artikel 13. Bewijs .....	9
Artikel 14. Colocatie en Rackspace.....	10
Artikel 15. Verzekering .....	10
Artikel 16. Verhuizing .....	11

## **Artikel 1. Definities**

- 1.1 Budgetbytes: Budgetbytes Hosting Solutions, onderdeel uitmakend van Dutch Web Company, gevestigd te Alphen aan den Rijn en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, regio Den Haag, onder dossiernummer 59584041.
- 1.2 Algemene voorwaarden: De Algemene Voorwaarden zoals beschreven in dit document.
- 1.3 De klant: De partij met wie met Budgetbytes een (elektronische) overeenkomst heeft gesloten.
- 1.4 Overeenkomst: De (elektronische) overeenkomst tussen Budgetbytes Hosting Solutions en de klant.
- 1.5 Diensten: De diensten die Budgetbytes levert op grond van de inhoud van de overeenkomst met de klant.
- 1.6 'Fair use': het redelijke gebruik door de klant van belasting van het systeem.
- 1.7 'Schrijfruimte': geheugenruimte die Budgetbytes Hosting Solutions aan een klant ter beschikking stelt bijvoorbeeld ten behoeve van het versturen en ontvangen van e-mail, het aanhouden van een homepage of website en overige Budgetbytes Hosting Solutions diensten.
- 1.8 'Systeem': computer-en aanverwante apparatuur waarmee Budgetbytes Hosting Solutions de klant diensten (op het internet) verleent.
- 1.9 'Hosting diensten': Hieronder wordt verstaan webhosting, resellerhosting en domeinregistraties
- 1.10 'Colocatie': het beschikbaar stellen van ruimte in een 19" serverrack met stroom en dataconnectie naar het internet voor een enkele server, binnen een datacenter die Budgetbytes Hosting Solutions aan de klant toekent.
- 1.11 'Rackspace': het beschikbaar stellen van een deel van een 19" serverrack voor 1 of meerdere servers, inclusief stroom en dataconnectie naar het internet, binnen een datacenter die Budgetbytes Hosting Solutions aan de klant toekent.
- 1.12 'Klantenpaneel': een via de website <https://www.budgetbytes.nl/klanten> beschikbaar gesteld controle paneel, waarmee de klant dient in te loggen met zijn klantnummer en een toegekend wachtwoord. Binnen het klantenpaneel kan de klant zijn persoonlijke gegevens inzien/wijzigen, abonnementen inzien/beëindigen, historische en actuele facturen inzien/downloaden/betalen.
- 1.13 'Downtime': een onderbreking of opschorting van de Dienst welke een negatief effect heeft op het gebruik van de Dienst door Klant

## **Artikel 2. Algemeen**

- 2.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op alle door Budgetbytes aangeboden diensten, ook als deze diensten niet in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 2.2 Deze voorwaarden vervangen alle eerdere voorwaarden.
- 2.3 Budgetbytes behoudt zich het recht om deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen worden een (1) maand na bekendmaking van kracht. Indien de klant niet instemt met de wijzigingen, heeft de klant, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden of 7 dagen na publicatie, op te zeggen. Uitzondering: de klant heeft geen bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen indien de wijzigingen aan de algemene voorwaarden of aanvullende voorwaarden betrekking hebben op door de overheid of door ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) gestelde eisen.
- 2.4 Klanten zijn zelf verantwoordelijk om kennis te nemen van vernieuwde algemene voorwaarden.
- 2.5 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

2.6 Om gebruik te kunnen maken van de diensten, moet de klant meerderjarig zijn. Indien de klant bij het aanmaken van een account jonger is dan zestien (16) jaar, dient de klant toestemming te hebben van ouders of wettelijk voogd voor het aanmaken van het account. Door het account aan te maken en/of de dienst te gebruiken, garandeert klant zestien (16) jaar of ouder te zijn althans toestemming te hebben van ouders of wettelijk voogd.

### **Artikel 3. Verplichtingen Budgetbytes Hosting Solutions**

- 3.1 Budgetbytes Hosting Solutions spant zich als een goed dienstverlener in zorg te dragen voor:
- het in stand houden van de verbindingen die het systeem met het internet heeft;
  - de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden
- 3.2 Budgetbytes Hosting Solutions onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/ of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden.
- 3.3 Budgetbytes Hosting Solutions garandeert niet dat haar Diensten en systemen ononderbroken zullen functioneren, betrouwbaar en altijd bereikbaar zijn, tenzij anders overeengekomen tussen partijen (bijvoorbeeld in een SLA). Budgetbytes Hosting Solutions zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting".

### **Artikel 4. Verplichtingen Klant**

- 4.1 De klant zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker en/of website beheerder verwacht mag worden.
- 4.2 De klant geeft bij deze toestemming aan Budgetbytes Hosting Solutions zijn of haar persoons gegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Budgetbytes Hosting Solutions welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoons registratie bevat zowel account- als verkeersgegevens en is slechts toegankelijk voor Budgetbytes Hosting Solutions en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Budgetbytes Hosting Solutions hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 4.3 Alle facturen worden per e-mail aan de klant gestuurd. Alle aanmaningen worden per e-mail als per post verstuurd. Wijzigingen in de gegevens van de klant dient de klant direct via het klantenpaneel van Budgetbytes Hosting Solutions aan te passen of schriftelijk mede te delen aan Budgetbytes Hosting Solutions. Als de klant dit niet doet, is de klant aansprakelijk voor eventuele schade die Budgetbytes Hosting Solutions als gevolg daarvan lijdt.
- 4.4 De klant zal geen verstoring van het functioneren van het Netwerk van Budgetbytes Hosting Solutions, Netwerk(en) van derde(n) en/of de koppeling tussen deze Netwerken door (de inhoud van) het dataverkeer of door een handelen en/of nalaten van de klant veroorzaken.
- 4.5 Het is de klant niet toegestaan het netwerk, systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/ of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/ of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten

van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook e-mail begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Budgetbytes Hosting Solutions;

- het inbreuk plegen op auteursrechten of het anderszins handelen in strijd met (intellectuele eigendoms) rechten van derden;
- het openbaar maken of verspreiden van (kinder-) pornografie;
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- hacken, IP spoofing, phishing, password cracking, phreaking, computervredebreuk en computerfraude
- het opslaan van informatie die op enigerlei wijze onrechtmatig is. of anderszins in strijd handelen met enige relevante wet- en/of regelgeving

## **Artikel 5. Tarieven**

- 5.1 De tarieven van producten en aanbiedingen zijn excl. BTW en andere wettelijke heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Alle genoemde prijzen zijn in euro's.
- 5.2 De tarieven van pakketten zijn aangegeven als maandbedragen tenzij anders vermeld en worden per jaar gefactureerd.
- 5.3 Tarieven van domeinregistraties zijn aangegeven als jaarbedragen tenzij anders vermeld en worden per jaar gefactureerd.
- 5.4 Budgetbytes heeft het recht om tarieven tussentijds aan te passen.
- 5.5 Met betrekking tot gratis diensten, behoudt Budgetbytes Hosting Solutions zich het recht voor om in de toekomst te allen tijde een nader te mededelen tarief in rekening te brengen aan de klant. Voor een dergelijke mededeling zal een termijn in acht genomen worden van 30 (dertig) dagen.
- 5.6 Bij (een) factuurbedrag(en) van meer dan € 500 EURO (vijf honderd euro) kan Budgetbytes Hosting Solutions een voorschot ter hoogte van de helft van het factuurbedrag van de klant verlangen.

## **Artikel 6. Duur en beëindiging**

- 6.1 De overeenkomst voor hostingdiensten wordt aangegaan voor minimaal 1 jaar. Tenzij anders overeengekomen wordt de overeenkomst bij het uitblijven van opzegging steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde periode.
- 6.2 Alle overeenkomsten voor scripting of andere diensten worden aangegaan voor de duur van het project, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 6.3 De overeenkomst voor hostingdiensten kan uitsluitend via het klantenpaneel van Budgetbytes Hosting Solutions of via email naar [sales@budgetbytes.nl](mailto:sales@budgetbytes.nl) worden opgezegd.
- 6.4 Opzegging van een overeenkomst door de klant dient minimaal één kalendermaand voor het einde van de overeengekomen termijn te geschieden. In geval van beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden, zal Budgetbytes Hosting Solutions alle aan de klant verstrekte identificatiegegevens, login gegevens alsmede één maand na het beëindigen van de overeenkomst de door Budgetbytes Hosting Solutions geregistreerde domeinna(a)m(en) opzeggen en hosting gegevens van de servers verwijderen.

- 6.5 Indien de klant enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst of op grond van deze voorwaarden niet nakomt heeft Budgetbytes Hosting Solutions het recht alle met betrokken klant gesloten overeenkomsten te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Budgetbytes Hosting Solutions op vergoeding van schade, gedeelde winst en interest.
- 6.6 Budgetbytes heeft het recht, wanneer de klant zich een of meerdere keren overtreedt in strijd met de Algemene Voorwaarden, de klant tijdelijk of permanent verdere dienst te ontzeggen, zonder restitutie van de betaalde gelden.
- 6.7 Budgetbytes Hosting Solutions heeft het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de klant in staat van faillissement wordt gesteld, in surseance van betaling verkeert, faillissement dan wel voorlopige surseance van betaling heeft aangevraagd of en regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan, er sprake is van beslaglegging, de afnemer onder curatele wordt gesteld, de schuldsanering natuurlijke personen wordt aangevraagd of indien hij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest. De klant kan hierbij geen aanspraak maken op enige vergoeding of restitutie van de betaalde gelden.
- 6.8 Budgetbytes Hosting Solutions kan bij ontbinding van de overeenkomst de registratie van de domeinnaam ongedaan maken.
- 6.9 Indien door overmacht Budgetbytes Hosting Solutions langer dan één maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de inmiddels door Budgetbytes Hosting Solutions gemaakte kosten.

## **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

- 7.1 Budgetbytes Hosting Solutions zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting". Budgetbytes Hosting Solutions garandeert dan ook niet dat haar diensten en systemen ononderbroken zullen functioneren, betrouwbaar en altijd bereikbaar zijn, tenzij anders overeengekomen tussen partijen.
- 7.2 De klant kan geen aanspraak maken op enige vergoeding door Budgetbytes Hosting Solutions van welke geleden schade dan ook, ontstaan door het uitblijven van de levering van de diensten.
- 7.3 Budgetbytes is niet aansprakelijk te stellen voor eventuele schade bij downtime of problemen met het netwerk of serverpark.
- 7.4 Budgetbytes Hosting Solutions is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit storingen of wijzigingen in de telecommunicatie- en/of datatransportsystemen van derde partijen.
- 7.5 Budgetbytes Hosting Solutions aansprakelijkheid is gelimiteerd tot directe schade die ontstaan is door een aan haar toe te rekenen tekortkoming, en in alle gevallen beperkt tot een totaal van ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit die aansprakelijkheid voortvloeit.

Onder directe schade wordt verstaan:

- Materiële schade
- redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht
- redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel

- 7.6 Indien Budgetbytes Hosting Solutions een SLA heeft verleend aan de klant inzake de beschikbaarheid en bereikbaarheid van één of meer van de Diensten, dan gelden de remedies voor het overschrijden van de toegezegde beschikbaarheid en bereikbaarheid, uitdrukkelijk als enige remedie voor de klant. Budgetbytes Hosting Solutions wordt op geen enkele wijze schadeloosgesteld jegens de klant voor het overschrijden van de SLA.
- 7.7 Schade waarvoor Budgetbytes Hosting Solutions op grond van deze Algemene Voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 (zeven) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Budgetbytes Hosting Solutions te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. Behalve als de klant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 7.8 De klant is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de toegekende gebruikers/domeinnaam, wachtwoorden en het e-mail adres. Budgetbytes Hosting Solutions is gerechtigd hierin wijzigingen aan te brengen voor zover zij dat nodig acht in het belang van haar dienstverlening. Budgetbytes Hosting Solutions is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de klant op haar systemen worden geplaatst.
- 7.9 Budgetbytes Hosting Solutions is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de diensten van Budgetbytes Hosting Solutions.
- 7.10 In geval van overmacht kan de klant Budgetbytes Hosting Solutions nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien Budgetbytes Hosting Solutions niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege het niet en/of niet meer tijdig leveren door leveranciers van hun dienst en/of product en/of storingen in een dienst en/of een product van een leverancier, oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, overheidsmaatregelen, defecten aan apparatuur, storing in levering van energie, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen.
- 7.11 De klant is zelf verantwoordelijk om een recente versie van haar data/content/websites/users/databases te bewaren. Budgetbytes Hosting Solutions is dan ook niet aansprakelijk voor het eventuele verlies van website/users/databases bij eventuele storingen of dergelijke.
- 7.12 Alle rechtsvorderingen van de afnemer jegens Budgetbytes Hosting Solutions, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.
- 7.13 Iedere aansprakelijkheid van Budgetbytes Hosting Solutions anders dan voor directe schade, waaronder begrepen gevolgschade, is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verliezen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in de transport van het dataverkeer en alle andere schade dan die genoemd in artikel 7.5
- 7.14 Enige schade aan de computerapparatuur van de klant komt te allen tijde voor risico van de klant, tenzij Budgetbytes Hosting Solutions op grond van artikel 7.5 aansprakelijk is voor de ontstane schade. Het is gedurende de Overeenkomst dan ook de verantwoordelijkheid van Klant dat hij zich adequaat verzekerd heeft en zich gedurende de Overeenkomst adequaat verzekerd houdt voor enig verlies, diefstal, beschadiging en/of andere schade aan de Computerapparatuur.

## **Artikel 8. Betaling**

- 8.1 Facturen worden per e-mail gestuurd en dienen door de klant te zijn voldaan binnen de termijn vermeld in de email met als start de factuurdatum. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag volledig is ontvangen door Budgetbytes Hosting Solutions.
- 8.2 Bij uitblijvende betaling, zullen er kosteloos 2 herinneringen per e-mail worden verstuurd met een betalingstermijn die vermeld staat in de email, met startdatum het moment van versturen.
- 8.3 Indien de klant na het verstrijken van de tweede herinnering, alsnog in gebreke blijft, zal er een aanmaning worden verstuurd per email en per post.
- 8.4 Bij een niet tijdige betaling heeft Budgetbytes Hosting Solutions voorts het recht de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, onverminderd het recht van Budgetbytes Hosting Solutions vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- 8.5 Indien Budgetbytes Hosting Solutions tot buitengerechtelijke incasso overgaat komen de kosten daarvan over de eerste €2.500 EURO (vijf-en-twintig duizend euro) van de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum bedrag van €40 EURO (veertig euro) en vermeerderd met de wettelijke rente, voor rekening van de klant. Wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldatum van de facturen tot het moment van voldoening van het volledige factuurbedrag.
- 8.6 Budgetbytes Hosting Solutions is ten allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de klant. Budgetbytes Hosting Solutions kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de klant verlangen. De klant is verplicht op het eerste verzoek van Budgetbytes Hosting Solutions daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.
- 8.7 Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.
- 8.8 Doorlopende machtigen worden tot een maximum bedrag van €500,00 EURO (vijf-honderd euro) op de 1<sup>e</sup> en de 15<sup>e</sup> van elke maand ingediend bij de bank onder vermelding van het machtigingskenmerk, welke is overeengekomen met de klant.
- 8.9 Indien een incasso-opdracht mislukt, zal deze de eerst volgende keer kosteloos opnieuw worden aangeboden aan de bank.
- 8.10 Indien wederom de incasso-opdracht mislukt, wordt €10,00 EURO (tien euro) administratie kosten in rekening gebracht. De incasso-opdracht inclusief administratiekosten zal hierna nog eenmaal opnieuw worden aangeboden bij de bank. Hierna volgt de aanmaning conform 8.4 en zal de vordering uit handen worden gegeven.

## **Artikel 9. Domeinnamen en IP-adressen**

- 9.1 Indien is overeengekomen, dat Budgetbytes Hosting Solutions voor de klant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 9.2 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Budgetbytes Hosting Solutions vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

- 9.3 Domeinna(a)m(en) worden direct na ontvangst van betaling, geregistreerd en vastgelegd op naam van de klant of houder gegevens.
- 9.4 De klant kan uitsluitend uit de bevestiging van de betaling van Budgetbytes Hosting Solutions, het feit van registratie vernemen.
- 9.5 Domeinna(a)m(en) worden geregistreerd op naam van de klant en de klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinna(a)m(en). De klant vrijwaart Budgetbytes Hosting Solutions tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinna(a)m(en), ook indien bij de verkrijging van de domeinna(a)m(en) Budgetbytes Hosting Solutions geen bemiddeling heeft verleend.
- 9.6 Domeinna(a)m(en) die worden beëindigd worden na het einde van het abonnement in quarantaine geplaatst (afkoel periode). Indien klant besluit om de domeinna(a)m(en) uit quarantaine te halen, zijn er kosten verbonden ter hoogte van 150 euro (honderd-vijftig euro) per domeinnaam.

## **Artikel 10. Geheimhouding**

- 10.1 Budgetbytes Hosting Solutions en de klant verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.
- 10.2 Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- 10.3 De klant dient geheimhouding te betrachten met betrekking tot aan de klant verzonden toegangscode's en dient deze doelmatig te beveiligen.
- 10.4 De klant dient het feit dat hij de toegangscode's niet meer bezit of dat derden deze mede bezitten, onmiddellijk aan Budgetbytes Hosting Solutions te melden.
- 10.5 De klant is aansprakelijk voor schade ontstaan doordat aan de klant verzonden toegangscode's niet in het bezit van de klant zijn of in het bezit van derden komen, ook indien dit gebeurt tijdens het verzenden per post of per e-mail van deze codes aan de klant. De klant is aansprakelijk voor gebruik van zijn toegangscode's door derden.

## **Artikel 11. Ondersteuning en Onderhoud**

- 11.1 Bij klant wordt een zekere basiskennis van de personal computer verondersteld. Assistentie bij de instellingen van de computer valt niet onder de normale support, en kan slechts tegen betaling van het geldend uurtarief plaatsvinden.
- 11.2 Klant is verplicht voor de oplossing van een probleem of een antwoord op een vraag, allereerst de FAQ's (Veelgestelde Vragen) te doorzoeken. In het geval het antwoord of de oplossing daar niet in te vinden zijn, dan kan hij zich per telefoon of email tot support wenden. Het is de discretionaire bevoegdheid van Budgetbytes Hosting Solutions voor het antwoorden van een 'onnodig' telefoongesprek of email een bedrag in rekening te brengen, gebaseerd op het geldend uurtarief.
- 11.3 Technische support is gelimiteerd tot zaken die te maken hebben met de fysieke kanten van de virtuele webhosting en de server. Vragen over, of assistentie bij specifieke applicaties zoals cgi programmering,html, php of eender welke toepassing vallen NIET onder technische support



- 11.4 Technische vragen dienen per e-mail te worden gesteld aan [support@budgetbytes.nl](mailto:support@budgetbytes.nl). De klant krijgt automatisch een ticket toegekend en kan het verloop volgen via het klantenpaneel van Budgetbytes Hosting Solutions.
- 11.5 Indien Budgetbytes Hosting Solutions verwacht dat het onderhoud de verlening van de Diensten aan Klant negatief zal beïnvloeden dan wel kan leiden tot het ontzeggen van toegang tot de hostingsserver, het Datacenter en/of de Colocatieruimte, zal Budgetbytes Hosting Solutions:
- zich inspannen om de klant zeven (7) dagen voorafgaand van het onderhoud daarvan op de hoogte stellen.
  - voor zover mogelijk, het onderhoud laten plaatsvinden tussen 23:00 en 5:00 uur om zo het negatieve effect op het verlenen van de Diensten dan wel op de toegang tot het Datacenter en/of de Colocatieruimte minimaal te houden. En
  - zich inspannen om enige onderbreking van de Diensten dan wel ontzegging tot het Datacenter en/ of de Colocatieruimte zo beperkt mogelijk te houden.
- 11.6 Budgetbytes Hosting Solutions is gerechtigd zonder voorafgaand bericht van het bepaalde in dit artikel 11 af te wijken indien er naar Budgetbytes Hosting Solutions mening sprake is van een noodsituatie welke noopt tot het direct uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden die kunnen leiden tot enige onderbreking van de diensten dan wel ontzegging tot het Datacenter en/of de Colocatieruimte

## **Artikel 12. Reclame**

- 12.1 Opdrachtgever dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk 8 dagen na levering schriftelijk te reclameren, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens Budgetbytes Hosting Solutions vervalt.
- 12.2 Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen 8 dagen nadat het gebrek is geconstateerd, geconstateerd had kunnen worden of had behoren te worden geconstateerd. Gebeurt dit niet dan vervalt elke aanspraak en aanzien van Budgetbytes Hosting Solutions
- 12.3 Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed.
- 12.4 Reclame schort de verplichtingen van opdrachtgever niet op.

## **Artikel 13. Bewijs**

- 13.1 De logfiles en de overige al dan niet elektronische administratie van Budgetbytes Hosting Solutions leveren volledig bewijs op van de stellingen van Budgetbytes Hosting Solutions, behoudens tegenbewijs.
- 13.2 Onder "schriftelijk" wordt in deze voorwaarden ook "in de vorm van elektronische tekst" verstaan.

## **Artikel 14. Colocatie en Rackspace**

- 14.1 Klant garandeert dat hij de vereiste vergunningen heeft alsmede dat hij toestemming heeft om de computerapparatuur te gebruiken, de software die daarop draait te gebruiken alsmede dat hij gerechtigd is alle activiteiten te verrichten die hij met behulp van de Diensten verleent. Bovendien garandeert de klant dat de door hem gebruikte computerapparatuur voldoet aan de door Budgetbytes Hosting Solutions aangegeven vereisten.
- 14.2 De klant zal de computerapparatuur vanaf de Installatiedatum installeren in de colocatieruimte.
- 14.3 Bij het installeren van de computerapparatuur zal de klant alle redelijke aanwijzingen van Budgetbytes Hosting Solutions opvolgen en volkomen in overeenstemming handelen met de dan geldende 'huisregels' van het Datacenter
- 14.4 De klant garandeert dat computerapparatuur die in Colocatieruimte wordt geïnstalleerd, in overeenstemming met de veiligheidseisen, instructies en beveiligingsmaatregelen die gelden voor die computerapparatuur worden geïnstalleerd. Het is de klant niet toegestaan enige brandbare materialen mee te nemen naar de colocatieruimte en/of deze daar op te slaan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, papier, karton en licht ontvlambare vloeistoffen. Enige computerapparatuur die op de dienst is aangesloten moet technisch verenigbaar zijn met de diensten.
- 14.5 Indien voor de installatie van Computerapparatuur ondersteuning van technici van Budgetbytes Hosting Solutions vereist is, zal de klant Budgetbytes Hosting Solutions alle relevante informatie verstrekken die nodig is voor ondersteuning aan de installatie, zoals de data van aflevering van de Computerapparatuur alsmede de omschrijving daarvan.
- 14.6 De klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik, toepassing en onderhoud van haar computerapparatuur, voor een adequaat systeembeheer en voor de beveiliging van de gegevens die daarop worden opgeslagen.
- 14.7 Indien de klant de hem toegestane maximale hoeveelheid dataverkeer niet volledig benut kan hij het resterende deel niet meenemen naar de volgende maand en zal tevens geen restitutie plaatsvinden
- 14.8 Wanneer de klant de hem toegestane hoeveelheid dataverkeer overschrijdt en het toegestane dataverkeer in GB is gespecificeerd, zal Budgetbytes Hosting Solutions per extra gebruikte GB, naar boven afgerond, aan de klant in rekening brengen conform de overeenkomst. De facturering van deze extra vergoeding geschiedt eenmaal per maand.
- 14.9 Indien klant de hem toegestane maximale hoeveelheid stroom niet volledig benut kan hij het resterende deel niet meenemen naar de volgende maand en zal tevens geen restitutie plaatsvinden.
- 14.10 Wanneer de klant de hem toegestane hoeveelheid stroom overschrijdt, zal Budgetbytes Hosting Solutions per extra gebruikte kWh (kiloWattuur) naar boven afgerond, aan de klant in rekening brengen conform de overeenkomst. De facturering van deze extra vergoeding geschiedt eenmaal per maand.

## **Artikel 15. Verzekering**

- 15.1 De klant heeft zich adequaat verzekerd en zal zich gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd houden voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

## **Artikel 16. Verhuizing**

- 16.1 Budgetbytes Hosting Solutions is gerechtigd het Datacenter en/of de Colocatieruimte te verhuizen, evenals om de Diensten te onderbreken in het kader van een dergelijke verhuizing.
- 16.2 De klant erkent en gaat ermee akkoord dat enige onderbreking in het verlenen van de Diensten als gevolg van een verhuizing zoals bedoeld in dit artikel, niet kwalificeert als Downtime indien Budgetbytes Hosting Solutions de klant dertig (30) dagen voorafgaand aan de verhuizing daarvan schriftelijk op de hoogte heeft gebracht.
- 16.3 De kosten die Klant als gevolg van de verhuizing moet maken, komen voor rekening van klant tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen