

# Algemene Voorwaarden

**i24® Group B.V.**  
Lichtenauerlaan 102-120  
3062 ME Rotterdam - Brainpark  
  
Postbus 4365 - 3006 AJ Rotterdam

T: 010-7982427  
F: 010-2045555  
E: [info@i24.nl](mailto:info@i24.nl)

KVK: 24414037  
BTW: NL817919594B01

1	DEFINITIES .....	4
2	ALGEMENE BEPALINGEN .....	5
2.1	Toepassing Algemene Voorwaarden .....	5
2.2	Privacyverklaring .....	5
2.3	Disclaimer internetgebruik .....	5
2.4	Geheimhouding.....	5
2.5	Intellectueel eigendom .....	6
2.6	Verplichtingen i24® .....	6
2.7	Garanties .....	6
2.8	Verplichtingen Klant.....	6
2.9	Diensten i24® .....	6
2.10	Beschikbaarheid van de Diensten .....	6
2.11	Tarieven .....	7
2.12	Offertes .....	7
2.13	Overeenkomsten.....	7
2.14	Onderaanneming .....	7
2.15	Levertijd .....	7
2.16	Herroepingrecht.....	7
2.17	Facturen .....	8
2.18	Betalingen .....	8
2.19	Betalingsregeling.....	8
2.20	Machtiging Incasso.....	8
2.21	Ingebrekestelling.....	9
2.22	Afsluiting en verwijdering .....	9
2.23	Exitregeling .....	9
2.24	Overmacht .....	9
2.25	Klachten .....	9
2.26	Geschillen.....	9
3	SUPPORT CENTER.....	10
4	SERVICE LEVELS .....	10
5	GEBRUIK VAN SYSTEMEN .....	10
5.1	Algemeen .....	10
5.2	Beveiliging .....	11
5.3	Misbruik van de systemen .....	11
5.4	Meldingsplicht kwetsbaarheden.....	11
5.5	Overdragen van accounts .....	11
5.6	Afsluiting van de systemen .....	11

5.7	Schade door gebruik van de systemen .....	11
5.8	Buitengebruikstelling van systemen .....	11
5.9	Wijzigingen in systemen .....	12
5.10	Overschrijding van de limieten .....	12
5.11	Kosten heraansluiting .....	12
6	AANVULLENDE BEPALINGEN .....	12
6.1	Consultancy.....	12
6.2	Domeinregistraties.....	12
6.3	SSL Certificaten .....	13
6.4	Housing .....	13
6.5	Server hosting .....	14
6.6	Application hosting .....	14
6.7	Shared hosting .....	14
6.8	Hybride hosting.....	14
6.9	Private hosting .....	15
6.10	Versiebeleid .....	15
6.11	Telecommunicatie.....	15

## 1 DEFINITIES

**i24®:** De onderneming i24® Group B.V. gevestigd te Rotterdam.

**Klant:** Partij die met i24® een overeenkomst heeft gesloten.

**Algemene Voorwaarden:** Deze Algemene Voorwaarden van toepassing op alle diensten, producten, leveringen en overeenkomsten met i24®.

**Overeenkomst:** De overeenkomst tussen i24® en een Klant op grond waarvan i24® diensten ten behoeve van de Klant worden verricht.

**SLA:** Service Level Agreement, document waarin vastgelegd de te leveren diensten en serviceniveaus.

**Leveringstermijn:** De tijd (in dagen) dat i24® nodig heeft om de diensten en/of producten na totstandkoming van de overeenkomst aan de Klant te leveren.

**Account:** De login gegevens waarmee de Klant toegang krijgt tot systemen van i24®

**Systemen:** Netwerken, servers, software, (gehuurde) computers, en aanverwante apparatuur.

**Diensten:** de diensten, producten, artikelen of opdrachten die door i24® ten behoeve van Klanten worden verricht, aangeboden en/of zijn geleverd.

**Support Center:** De website van i24® waar Klanten hun bestellingen kunnen doen, vragen kunnen stellen en problemen kunnen melden.

**Service Window:** De tijden waarbinnen op werkdagen gebruik kan worden gemaakt van de diensten en systemen geleverd en/of beheerd door i24®

**Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

**ITIL:** The Information Technology Infrastructure Library – een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT organisatie.

## 2 ALGEMENE BEPALINGEN

### 2.1 Toepassing Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen i24<sup>®</sup>, en Klant, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken. Voor de verschillende diensten zoals vermeld onder 1.2 kunnen Aanvullende Voorwaarden, huurvoorwaarden, en/of garanties van toepassing zijn. Deze Aanvullende Voorwaarden, huurvoorwaarden en garanties zijn vermeld op een website, offerte en/of wordt in een overeenkomst of geleverde documentatie naar verwezen. Daar waar de Bijzondere Voorwaarden afwijkt van de Algemene Voorwaarden, gelden de Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden. Voor zaken welke niet in de Aanvullende Voorwaarden staan beschreven, wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden. i24<sup>®</sup> heeft het recht de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De Klant zal tijdig worden geïnformeerd over wijzigingen in de Algemene Voorwaarden. De wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op reeds bestaande Overeenkomsten. Met het (voortdurend) afnemen van de Diensten door de Klant na wijziging van de Algemene Voorwaarden wordt de Klant geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard. Van de Algemene Voorwaarden of van één of meer in de Algemene Voorwaarden vervatte bepalingen kan slechts bij schriftelijke overeenkomst tussen i24<sup>®</sup> en de Klant worden afgeweken. i24<sup>®</sup> wijst de toepassing van enige (algemene) voorwaarden welke door Klant worden gehanteerd expliciet van de hand, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### 2.2 Privacyverklaring

i24<sup>®</sup> stelt de gegevens van de Klanten niet ter beschikking van derden, niet in geïndividualiseerde en niet in geaggregeerde vorm, behalve in het geval van een wettelijke vordering. Wanneer men een dienst bij i24<sup>®</sup> afneemt, dan stelt de (aspirant) klant bepaalde persoonlijke of zakelijke gegevens beschikbaar zoals hieronder beschreven. Klanten stellen NAW en contactgegevens ter beschikking om aan i24<sup>®</sup> t.b.v. het opstellen van contracten, het kunnen versturen van offertes en facturen, om een wettelijk verplicht debiteurenbestand te kunnen voeren, en voor het registreren van domeinnamen bij o.a. SIDN. Het versturen van deze gegevens gaat altijd via een beveiligde SSL verbinding. Tijdens het verzenden kunnen deze gegevens niet worden onderschept door onbevoegden. Klanten kunnen vragen om inzage in de gegevens die van hem/haar zijn opgeslagen. Ook kan de klant verzoeken deze gegevens te wijzigen, aan te vullen of te verwijderen via ons Support Center, mits we bij verwijdering van gegevens aan onze wettelijke verplichtingen kunnen blijven voldoen.

### 2.3 Disclaimer internetgebruik

Alles wat men doet op internet kan worden vastgelegd door derden. Hierop heeft i24<sup>®</sup> in het geheel geen enkele invloed. Een e-mail die wordt verstuurd kan worden opgevangen door onbevoegden. Maar ook de rechtmatige ontvanger kan deze weer doorsturen of publiceren. Het surfgedrag kan door eigenaren van websites worden bewaard en geanalyseerd. i24<sup>®</sup> is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor misbruik van data of persoonlijke gegevens wanneer deze via het internet zijn verstuurd of beschikbaar zijn gesteld.

### 2.4 Geheimhouding

Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, Apparatuur, Applicatie(s), Klantapplicatie(s), Koppeling, data en ICT-Infrastructuur alsmede alle andere informatie waarvan partijen wisten of behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan en betrekking hebben op de wederpartij, niet aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

## 2.5 Intellectueel eigendom

Alle door i24® (al dan niet in opdracht van Klant) ontwikkelde software, applicaties, websites en geleverde documentatie, handleidingen, cursusmateriaal en presentaties berusten alle intellectuele eigendomsrechten bij i24®. Kopiëren en verspreiden is niet toegestaan tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Eventueel verleende licenties voor het gebruik van bovenstaande zaken zijn zonder toestemming niet overdraagbaar.

## 2.6 Verplichtingen i24®

i24® zal de Diensten aanbieden met inachtneming van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, en eventueel volgens de Aanvullende Voorwaarden, Overeenkomst of SLA. i24® verplicht zich als professioneel dienstverlener om de afspraken in de Overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren. Bij alle diensten - ook de ondersteuning en afhandeling van vragen en problemen geleverd door het Support Center - geldt standaard een Best Effort Support, d.w.z. dat de diensten en respons op meldingen naar beste kunnen worden geleverd zonder dat daar een garantie op respons- en oplostijden wordt gegeven. Klanten die een garantie willen op responstijden en/of op Service Windows kunnen een SLA (op maat) laten maken.

## 2.7 Garanties

i24® streeft er naar haar Diensten zoveel mogelijk conform de in de SLA opgenomen service levels of de aangegeven fabrieksgaranties te leveren en zal daartoe de noodzakelijke maatregelen treffen die tot haar beschikking staan. Klant kan geen aanspraak maken op een garantie indien Klant jegens i24® in verzuim is, bijvoorbeeld doordat Klant een of meer van de in tussen partijen vigerende SLA opgenomen randvoorwaarde(n) niet naleeft. i24® garandeert, voor wat betreft haar Diensten, dat deze op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd. i24®

## 2.8 Verplichtingen Klant

De Klant heeft kennis genomen van deze Algemene Voorwaarden, de eventuele Aanvullende Voorwaarden en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldige Klant verwacht mag worden. De Klant zorgt voor het aanleveren van de juiste gegevens welke benodigd zijn voor de administratie. De Klant stelt i24® middels een ticket bij het Support Center direct in kennis van wijzigingen in relevante (adres)gegevens benodigd voor de administratie van i24®. De Klant zorgt voor tijdige betaling van facturen.

## 2.9 Diensten i24®

Onder Diensten wordt in ieder geval verstaan: het leveren van IT diensten zoals systeembeheer, website-, applicatie- en softwareontwikkeling, inclusief het leveren van support en ondersteuning hierop, support- en serviceovereenkomsten, het assembleren, verkopen, verhuren en leveren van computers, servers, housing, colocation, managed serverhosting, applicatiehosting, webhosting en domeinregistraties. Verder het geven van trainingen, en het leveren van (interim) specialisten en consultants op basis van tijdelijke inhuur of detachering.

## 2.10 Beschikbaarheid van de Diensten

i24® kan uitdrukkelijk geen onbelemmerde toegang tot systemen en het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de i24® diensten. i24® is niet aansprakelijk voor door de Klant geleden schade veroorzaakt door het niet beschikbaar zijn de diensten. Met name is i24® niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van: onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, systemen of het internet bij i24® of derden, een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie op de systemen van i24®, handelingen van andere Klanten of internetgebruikers, wijzigingen in inbelnummers, log-in procedure, account en e-mailadres, spam, virussen, hacking of andere ongewenste handelingen van derden. i24® is niet aansprakelijk voor schade of verlies van data van de Klant, tenzij nadrukkelijk in Aanvullende Voorwaarden, Overeenkomst of SLA is vastgelegd.

## 2.11 Tarieven

Alle tarieven vermeld op websites, e-mail, folders, of andere reclame-uitingen, Offertes en bestelformulieren zijn netto en onder voorbehoud. i24<sup>®</sup> is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven aan te passen met een percentage gelijk aan het prijsindexcijfer voor zakelijke dienstverlening inclusief bijzondere beloningen zoals gepubliceerd door het CBS met als basis 2000=100. Prijswijzigingen kunnen hoger uitvallen wanneer dit voor i24<sup>®</sup> noodzakelijk is om haar dienstverlening optimaal te kunnen continueren, of wanneer (toe) leveranciers de tarieven verhogen welke weer aan i24<sup>®</sup> worden doorbelast. De Klant die zich niet kan verenigen met een prijswijziging welke hoger is dan de CBS index is bevoegd tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de overeenkomst per de datum waarop de wijziging ingaan, op te zeggen.

## 2.12 Offertes

Alle door i24<sup>®</sup> gedane aanbiedingen in offertes, maar ook in toegezonden of gepubliceerde folders, e-mails en op websites, zijn vrijblijvend, van drukfouten voorbehouden en hebben een beperkte geldigheidsduur. De geldigheidsduur van door i24<sup>®</sup> toegezonden Offertes is 30 dagen tenzij anders aangegeven. Wanneer een Offerte ondertekend retour wordt gestuurd door Klant geldt deze als definitieve opdracht, waarmee de Klant een betalingsverplichting aan gaat. Offertes kunnen indien zo aangegeven ook in een opdracht en overeenkomst worden omgezet door een (aan)betaling zoals vermeld in de Offerte over te maken op een door i24<sup>®</sup> Group aangewezen bankrekening.

## 2.13 Overeenkomsten

Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een (aspirant) Klant een online bestelling plaatst op een door i24<sup>®</sup> geëxploiteerde website, wanneer i24<sup>®</sup> een aan een (aspirant) Klant toegezonden of een op internet beschikbaar gestelde overeenkomst, Offerte of aanvraagformulier ingevuld en ondertekend retour ontvangt, of anderszins in opdracht van de (aspirant) Klant i24<sup>®</sup> diensten aan deze ter beschikking heeft gesteld. i24<sup>®</sup> kan een (aspirant) Klant om haar moverende redenen zonder uitleg weigeren. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn. De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend na afloop van de eerste termijn met eenzelfde termijn verlengd, tenzij de Overeenkomst een eenmalig te leveren dienst betreft. Een overeenkomst voor een doorlopende dienst beëindigen kan met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van de overeengekomen periode. i24<sup>®</sup> is bevoegd zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en de i24<sup>®</sup> diensten te staken indien de Klant: aan i24<sup>®</sup> valse en/of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven; nagelaten heeft juiste gegevens of wijzigingen door te geven; de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan; in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend; surseance van betaling heeft aangevraagd; onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden.

## 2.14 Onderaanneming

i24<sup>®</sup> is gerechtigd bij de uitvoering van een overeenkomst gebruik te maken van derden. Het gebruik van derden laat de (beperkingen in de) aansprakelijkheid voor i24<sup>®</sup> onverlet. Klantis niet gerechtigd rechten en/of verplichtingen over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van i24<sup>®</sup>. i24<sup>®</sup> is te allen tijden gerechtigd voorwaarden te verbinden aan deze overdracht.

## 2.15 Levertijd

De levertijd geldt als indicatie en niet als fatale termijn. Indien de overeengekomen levertermijn om welke reden dan ook door i24<sup>®</sup> wordt overschreden, zal i24<sup>®</sup> de Klant hiervan schriftelijk (fax, brief, e-mail) in kennis stellen. In dat geval heeft de Klant de bevoegdheid om de overeenkomst met i24<sup>®</sup> te ontbinden, door dit schriftelijk (fax, brief, e-mail) aan i24<sup>®</sup> te melden.

## 2.16 Herroepingrecht

Op grond van het Burgerlijk Wetboek heeft iedere consument die een bestelling doet via een Internet site (of een andere wijze van verkoop op afstand) een recht van retour, een zogenaamd herroepingrecht. Dit betekent feitelijk dat degene die een product of een dienst via een website

aanbiedt, aan een consument het recht moet verlenen om zijn/haar bestelling binnen een bepaalde periode kosteloos, zonder opgave van redenen, te annuleren. i24® verleent het herroepingrecht uitsluitend aan consumenten. Het herroepingrecht is niet van toepassing op zakelijke Klanten c.q. bedrijven die een bestelling plaatsen. Alle annuleringen op bestellingen dienen uiterlijk zeven werkdagen na de dag dat de bestelling is geleverd door i24® te zijn ontvangen per post, e-mail of per fax. Wanneer het gaat om geleverde producten dienen deze ongebruikt en onbeschadigd te zijn en in originele verpakking binnen zeven (7) dagen na ontvangst te worden teruggestuurd. De kosten voor retourzending zijn voor de Klant. Wanneer diensten zijn geannuleerd en/of producten zijn teruggestuurd, zal het oorspronkelijke aankoopbedrag binnen 30 dagen worden gecrediteerd. Consumenten mogen tevens hun bestelling annuleren wanneer i24® niet in staat is binnen 30 dagen diensten en/of producten te leveren, tenzij anders in offerte of overeenkomst is vastgelegd. Het recht van retour geldt niet voor geleverd maatwerk. Onder maatwerk kan o.a. worden verstaan: ontworpen websites, ontwikkelde software, in opdracht geassembleerde computers.

### **2.17 Facturen**

Facturen worden afhankelijk van de dienst per post of als PDF-bijlage per e-mail verzonden. Wanneer de Klant geen facturen per e-mail maar alleen per post wenst te ontvangen, dan kan dit worden kenbaar gemaakt. i24® kan hiervoor extra administratiekosten in rekening brengen.

### **2.18 Betalingen**

De aan i24® verschuldigde vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, middels een bankoverschrijving, machtiging automatische incasso of online betaling. De Klant is verplicht binnen veertien (14) dagen na factuurdatum het openstaande bedrag op de factuur te betalen. Wanneer de betaling niet binnen veertien (14) dagen is bijgeschreven op een rekening van i24® wordt er een 1<sup>e</sup> herinnering per e-mail gestuurd waarbij €4,50 als administratiekosten in rekening wordt gebracht. De Klant krijgt hiervan automatisch een e-mail met het verzoek het openstaande bedrag zelf over te maken. Een mislukte automatische incasso (storting) wordt per e-mail bevestigd met de mededeling dat de Klant zelf het openstaande bedrag dient over te maken. Een 2<sup>e</sup> poging om een factuur te incasseren is niet mogelijk. Bij het uitblijven van een betaling na de 1<sup>e</sup> herinnering is zal een 2<sup>e</sup> herinnering worden verstuurd per post waarbij €9,00 aan administratiekosten in rekening wordt gebracht. Wanneer na de 2<sup>e</sup> herinnering geen betaling is ontvangen zal er €15,00 administratiekosten worden berekend en zal een aanmaning per post gestuurd worden met een expliciet genoemde uiterste betaaldatum. Tevens zullen alle diensten en leveringen worden opgeschort. Tijdens de opschorting van diensten blijft een betalingsverplichting van kracht. Verdere afhandeling van de vordering kan aan een incassobureau worden aangeboden. Zijn de diensten opgeschort en is het volledig openstaande bedrag inclusief administratie-, en alle eventuele overige invorderingsrente en kosten betaald, dan zullen de diensten z.s.m. weer geactiveerd worden. Tevens kunnen er her-aansluitingskosten worden berekend voor het weer administratief en technisch in werking stellen van de diensten. Deze kosten worden op een volgende factuur toegevoegd.

### **2.19 Betalingsregeling**

De Klant kan indien er achterstand is ontstaan in de betaling een betalingsregeling voorstellen voor maar i24® kan een voorstel voor een betalingsregeling weigeren als het volledige openstaande factuurbedrag(en) inclusief alle administratiekosten niet binnen zes (6) maanden in termijnen voldaan kan worden. Wanneer er een betalingsregeling is overeengekomen zal deze altijd schriftelijk worden bevestigd. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de overeengekomen termijnen en ontvangt hier geen facturen voor. Bij het niet stipt nakomen van een betalingsregeling komt deze onherroepelijk te vervallen en dient het dan nog openstaande bedrag ineens en binnen 5 werkdagen volledig te worden betaald.

### **2.20 Machtiging Incasso**

Wanneer tijdens een online bestelling een machtiging incasso wordt afgegeven geldt het IP adres als handtekening. In alle andere gevallen zal een machtigingsformulier moeten worden ondertekend door de Klant.



## 2.21 Ingebrekestelling

Indien de Klant na aanmaning niet voor de gestelde uiterste betaaldatum betaalt, verkeert hij of zij van rechtswege in verzuim en is hij of zij zonder nadere ingebrekestelling wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag vanaf de oorspronkelijke factuurdatum. De vordering kan uit handen worden gegeven aan een incassobureau. Tevens zijn alle (juridische) kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening en risico van Klant. Deze kosten bedragen 15% over het te vorderen bedrag met een minimum van €40,-

## 2.22 Afsluiting en verwijdering

In geval van aanmaning en/of ingebrekestelling zal i24<sup>®</sup> na 30 dagen de opgeschorte diensten definitief afsluiten, leveringen stoppen, de Klant van systemen afsluiten, domeinregistraties opheffen, accounts en alle data verwijderen van de servers en licenties intrekken. i24<sup>®</sup> kan ook besluiten domeinregistraties over te nemen of ter verkoop aan te bieden.

## 2.23 Exitregeling

In geval van beëindiging van een geleverde dienst, zal i24<sup>®</sup>, op eerste verzoek van Klant in overleg treden met Klant, over eventueel noodzakelijke door i24<sup>®</sup> uit te voeren overdrachtswerkzaamheden, zoals het overdragen en/ of vernietigen van data en Klantapplicaties, alsmede over de tijdsplanning waarbinnen deze werkzaamheden zouden moeten worden uitgevoerd. Indien Klant niet binnen één (1) maand na beëindiging van de Doorlopende dienst een verzoek heeft gedaan zoals bedoeld in onderhavig artikellid, is i24<sup>®</sup> gerechtigd de op de Apparatuur aanwezige data, Klantapplicaties, Koppelingen en eventuele andere gegevens van Klant te vernietigen. Alle werkzaamheden die door i24<sup>®</sup> in het kader van dit artikel worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

## 2.24 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan i24<sup>®</sup> niet in staat is haar verplichtingen jegens de Klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken. i24<sup>®</sup> heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat i24<sup>®</sup> haar verbintenissen had moeten nakomen. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van i24<sup>®</sup> opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door i24<sup>®</sup> niet mogelijk is langer duurt dan dertig (30) dagen is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.

## 2.25 Klachten

i24<sup>®</sup> neemt slechts klachten in behandeling voor zover de klachten betrekking hebben op i24<sup>®</sup> diensten en/of gedragingen of handelingen van Klanten. De Klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht melden bij het Support Center. De klacht wordt, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, door i24<sup>®</sup> in behandeling genomen waarvan de klant een bevestiging ontvangt. i24<sup>®</sup> spant zich in klachten omtrent handelingen of gedragingen door i24<sup>®</sup> Klanten zo goed mogelijk te behandelen. De Klant kan klachten over spam of illegale handelingen door Klanten van i24<sup>®</sup> binnen 5 werkdagen melden bij het Support Center, mits vergezeld van de relevante loggevens, inclusief tijdstippen en/of volledige headers en een duidelijke omschrijving van de reden van de klacht. Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Klant onverlet.

## 2.26 Geschillen

Op elke overeenkomst tussen i24<sup>®</sup> en de Klant is Nederlands recht van toepassing. De rechter te Rotterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten tussen i24<sup>®</sup> en de Klant. Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze Algemene

Voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan nietigheid blootstaan.

### 3 SUPPORT CENTER

i24® heeft voor de communicatie met en ondersteuning aan Klanten een 7x24 online Support Center ingericht voor het stellen van vragen, het melden storingen of het aanvragen, wijzigen of opzeggen van diensten. Dit kan uitsluitend middels het indienen van tickets. Alle antwoorden en bevestigingen worden in dezelfde tickets vermeld. De Klant kan de voortgang van ticket online volgen door in te loggen in het ticket systeem, en krijgt van elke update automatisch een e-mail. Indien echt noodzakelijk om een technisch probleem bij de Klant te kunnen oplossen kan een medewerker telefonisch contact opnemen met de Klant.

### 4 SERVICE LEVELS

Aan elke dienst geleverd door i24® hangt een Service Level. De afspraken, garanties, en andere bepalingen vormen de SLA (Service Level Overeenkomst). Het Service Level bepaalt de responstijd, oplostijd, service windows en onderhoudsvensters. Er zijn 3 Standard Service Levels:

- Brons
- Zilver
- Goud

Standaard wordt bij elke dienst het Best Effort SLA Brons geleverd. D.w.z. dat de diensten naar beste kunnen worden geleverd zonder dat er garanties zijn op beschikbaarheid, respons en hersteltijden. Klanten kunnen indien gewenst een hoger Service Level afsluiten.

### 5 GEBRUIK VAN SYSTEMEN

#### 5.1 Algemeen

i24® verleent voor gebruik van en toegang tot systemen aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om systemen en de handleiding voor de duur van de overeenkomst te gebruiken. Het is de Klant niet toegestaan de handleidingen te kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal, eigen gebruik en back-up doeleinden. Bij het maken van kopieën zal de Klant alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst, ongewijzigd in stand laten. De Klant onthoudt zich ervan schade toe te brengen aan systemen. Het is de Klant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks i24®, overige Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de Klantzijde. Het is de Klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door i24® toegestane verbinding met het systeem bestaat.

## **5.2 Beveiliging**

i24<sup>®</sup> is gerechtigd van Klant te verlangen dat de door Klant beheerde Klantapplicatie(s) en/of websites adequaat beveiligd is/zijn, zulks tegen de achtergrond van de stand der techniek en de gevoeligheid van de opgeslagen data c.q. gegevens. Ten aanzien van beveiliging gerelateerde updates en patches van systeem-, webserver- en databaseprogrammatuur, worden deze vermoed niet adequaat beveiligd te zijn indien deze niet geïmplementeerd zijn binnen 48 uur na publicatie van deze updates en patches door de leveranciers van de betrokken programmatuur en/of waarschuwingen door Govcert (<http://www.govcert.nl/>).

## **5.3 Misbruik van de systemen**

Het is de Klant niet toegestaan systemen 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 spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij i24<sup>®</sup>; het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie; seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen; hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet. i24<sup>®</sup> is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan de Klant verstrekte aansluiting op het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien handelt in strijd met het gestelde in de deze Algemene Voorwaarden. Bovendien is i24<sup>®</sup> in dat geval gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de Klant jegens i24<sup>®</sup> ontstaat.

## **5.4 Meldingsplicht kwetsbaarheden**

Het is Klanten niet toegestaan systemen van i24<sup>®</sup> te hacken of een poging daartoe te doen. Wanneer Klanten kwetsbaarheden ontdekken in de systemen van i24<sup>®</sup> zijn Klanten verplicht dit direct te melden bij de Support Center zodat er z.s.m. maatregelen genomen kunnen worden. Dit is ook in het belang van andere Klanten en gebruikers van de systemen.

## **5.5 Overdragen van accounts**

Het is de Klant absoluut niet toegestaan een eventueel geleverd account, wachtwoorden de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij i24<sup>®</sup> hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account(s) en wachtwoord(en).

## **5.6 Afsluiting van de systemen**

De Klant die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor i24<sup>®</sup> voortvloeiende schade, en wordt zonder vooraankondiging afgesloten van toegang tot systemen. In bruikleen of gehuurde systemen, zoals computers, zullen worden teruggehaald bij de Klant.

## **5.7 Schade door gebruik van de systemen**

De Klant vrijwaart i24<sup>®</sup> tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de Klant van de accounts, het systeem of internet, dan wel door het niet nakomen van de Klant van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden.

## **5.8 Buitengebruikstelling van systemen**

i24<sup>®</sup> is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door i24<sup>®</sup> te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het

systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Klant jegens i24® ontstaat. Wanneer systemen worden misbruikt (mogelijk door derden) voor het versturen van spam, zijn besmet met virussen, zijn gehackt, wanneer fishing sites zijn geplaatst, of andere ongewenste zaken worden geconstateerd, is i24® en haar beheerders of onderaannemers gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken totdat de Klant de problemen heeft opgelost. Wanneer de Klant niet in staat is binnen redelijke termijn het probleem op te lossen zal i24® en haar beheerders of onderaannemers de bedreigingen trachten op te lossen. De kosten zullen tegen het standaard uurtarief worden doorbelast aan de Klant.

### **5.9 Wijzigingen in systemen**

i24® is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de systemen, inbelnummers, in de log-in procedure, of in accounts, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Klant jegens i24® ontstaat. i24® zal in een dergelijk geval de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

### **5.10 Overschrijding van de limieten**

i24® is gerechtigd de Klant de toegang tot het systeem te ontzeggen of te beperken, indien een Klant in een kalendermaand de in de overeenkomst overeengekomen hoeveelheid dataverkeer of fair use overschrijdt ten aanzien van dataverkeer, diskruimte en belasting van systemen. Bij deze overeenkomsten is de Klant gehouden aan i24® de overeengekomen kosten ter grootte van die overschrijding te betalen. i24® zal een ontzegging of beperking eerst 5 (vijf) dagen nadat de Klant hiervan door i24® op de hoogte is gesteld, effectueren. i24® is niet aansprakelijk voor vergoeding van schade als gevolg van een ontzegging of beperking. De administratie van i24® levert voor partijen bindend bewijs op ter zake van de overschrijding van de hoeveelheid dataverkeer, behoudens tegenbewijs door de Klant.

### **5.11 Kosten heraansluiting**

Wanneer er na een tweede (2e) herinnering en na de uiterste betaaldatum niet is betaald zullen alle te leveren diensten, accounts en toegang tot systemen worden opgeschort en licenties worden ingetrokken totdat er een overeenstemming is over een betalingsregeling of volledige betaling van de openstaande factuur. Wanneer na afsluiting van accounts en er binnen de gestelde termijn is betaald of een betalingsregeling is overeengekomen zal voor het heraansluiten c.q. activeren van afgesloten of afgesloten accounts €15,- heraansluitkosten per account in rekening worden gebracht welke vooraf of na heraansluiting betaald dienen te worden.

## **6 AANVULLENDE BEPALINGEN**

### **6.1 Consultancy**

i24® kan voor een bepaalde of onbepaalde periode Specialisten uitlenen en staat er jegens Klant voor in dat de Medewerker(s) wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring de voorziene werkzaamheden adequaat kan/kunnen uitvoeren. Indien Klant in redelijkheid van mening is dat de Medewerker(s) kwalificaties mist/missen, dan wel de werkzaamheden niet naar behoren uitvoert/uitvoeren, treden partijen in overleg over de vervanging van de Medewerker(s) en de eventueel daarmee gemoeide kosten.

### **6.2 Domeinregistraties**

i24® verzorgt in opdracht van Klanten tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinen. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van de Klant. Voor het aanvragen van of mutaties op domeinnamen, of het overdragen van domeinen naar een andere houder kan vooraf om aanvullende informatie, een getekend formulier, kopie legitimatie of andere identiteitscontrole worden gevraagd.

De registratie van .nl-domeinnamen vindt plaats bij SIDN, de beheerder van de .nl-zone. i24® Hosting zal de Klant met betrekking tot de registratie van de domeinnaam en het verdere beheer daarvan vertegenwoordigen richting SIDN. i24® Hosting verzorgt namens de Klant de aanvraag van domeinnaam bij SIDN. Door het verstrekken van een opdracht aan de i24® Hosting tot het doen van een aanvraag voor een domeinnaam, stemt de Klant er mee in dat, indien de aanvraag wordt gehonoreerd, de Klant een overeenkomst met betrekking tot de domeinnaam aangaat met SIDN te Arnhem (KVK nr. 41215724). De wederzijdse rechten en verplichtingen met betrekking tot deze overeenkomst liggen vast in de hierop van toepassing zijnde Algemene voorwaarden voor .nl-domeinnaamhouders.

### 6.3 SSL Certificaten

Indien en voor zover van toepassing zal i24® bemiddelen bij het aanvragen van een SSL-certificaat. Op de aanvraag en het gebruik van het SSL-certificaat zijn de voorwaarden van de organisatie die verantwoordelijk is voor de toekenning van het certificaat rechtstreeks op Klant van toepassing. Indien i24® bemiddelt bij het verkrijgen van een SSL-certificaat, dan vindt registratie van het certificaat plaats op naam en voor rekening en risico van Klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het SSL-certificaat.

### 6.4 Housing

i24® zal ervoor zorg dragen dat de omgeving voorzien is van de in de branche gebruikelijke fysieke beveiligingsmaatregelen en dat de omgeving is voorzien van een goed brandbestrijdingssysteem en andere systemen waardoor de omgeving voldoet aan de in de SLA opgenomen service levels. i24® draagt tevens zorg voor de installatie van de server(s) van Klant op de housinglocatie van i24®. Indien Klant op locatie onderhoud wil (doen) plegen aan de server, dient zij dit twee (2) weken voorafgaand aan het onderhoud aan te vragen bij i24® en daarbij de naam te geven van de persoon voor wie toegang gevraagd wordt tot de housinglocatie van i24®. Klant is niet gerechtigd de ruimte waarin diens server staat te betreden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van een daartoe bevoegde Medewerker. Onderhoud op de housinglocatie kan uitsluitend plaatsvinden op Werkdagen tijdens Werkuren. Onderhoud op de housinglocatie kan door de in de overeenkomst genoemde personen uitsluitend worden uitgevoerd onder begeleiding van een Medewerker. i24® draagt zorg voor de aanwezigheid van voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer.

Klant garandeert dat de apparatuur die hij gebruikt:

- a. geschikt is voor het doel waarvoor deze wordt gebruikt en voldoet aan de relevante nationale en internationale standaarden.
- b. op een juiste wijze is gebouwd en wordt onderhouden zodat de apparatuur geen schade veroorzaakt aan de housinglocatie.
- c. de apparatuur geen gevaar oplevert voor op de housinglocatie aanwezige mensen, materialen, data, apparatuur en/of programmatuur.
- d. van tijd tot tijd wordt aangepast/gemoderniseerd.
- e. is voorzien van adequate maatregelen op het gebied van brandpreventie.

i24® is gerechtigd de apparatuur van Klant te weigeren indien i24® van mening is dat de apparatuur niet de in het voorgaande lid genoemde eigenschappen bevat.

Klant draagt zorg voor tijdige aanwezigheid, onderhoud en afvoer van apparatuur op de housinglocatie van i24® waarvan Klant zich wenst te bedienen. Klant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van i24® bekabeling aanleggen en/of wijzigen op de housinglocatie van i24®. Indien Klant bekabeling aanlegt draagt zij ervoor zorg dat deze de daarvoor bestemde routes volgen zoals aangegeven door i24®. Indien de apparatuur van Klant een brand, brandalarm, kortsluiting of een ander gevaar veroorzaakt of dreigt te veroorzaken, is i24® (1) gerechtigd de apparatuur te (doen) onderzoeken (2) de kosten van dit onderzoek aan Klant in rekening te brengen (3) eventuele door een dergelijk gevaar veroorzaakte schade op Klant te verhalen (4) tot generlei vergoeding jegens Klant gehouden van schade die samenhangt met het handelen of nalaten van i24®

in het kader van onderhavig lid. Klant zal indien en voor zover van toepassing ervoor zorg dragen dat haar medewerkers de huisregels van i24® naleven.

### **6.5 Server hosting**

i24® is niet verantwoordelijk voor het beheer op de server en garandeert dan ook niet dat de server te allen tijde beschikbaar zal zijn voor Klant. i24® draagt zorg voor het aansluiten van de Apparatuur die gebruikt wordt voor Server hosting op de voorzieningen voor connectiviteit en stroomtoevoer. i24® is te allen tijde gerechtigd de Apparatuur te vervangen. i24® zal Klant tijdig op de hoogte stellen van de consequenties van de vervanging voor Klant.

### **6.6 Application hosting**

Application hosting kan bestaan uit Hybride hosting, Shared hosting en Private hosting. Bij Application hosting zal i24® zorg dragen voor het onderhoud en het beheer van de bij de Application hosting betrokken Apparatuur en Applicatie. Het is Klant niet toegestaan een zodanig gebruik te maken van de Applicatie dat daardoor schade ontstaat aan de hostingdiensten, aan i24® of een derde of waardoor storing in de Diensten van i24® kan ontstaan. Indien en voor zover van toepassing zal i24® de planmatige onderhoudswerkzaamheden één (1) week van tevoren aankondigen en daarbij Klant voor zover mogelijk, informeren over de te verwachten gevolgen van die onderhoudswerkzaamheden op de beschikbaarheid van de Diensten. i24® is te allen tijde gerechtigd onderhoudswerkzaamheden uit te voeren indien de spoed en noodzaak dit vereist.

### **6.7 Shared hosting**

i24® berekent een periodieke vergoeding per user. Klant is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de beveiliging en betrouwbaarheid lager kan zijn dan voor bepaalde (persoons-) gegevens vereist is. i24® kan in aanvulling op het fair use beginsel in de overeenkomst beperkingen opleggen aan Klant voor de bandbreedte, het datavolume, de systeembelasting en de schijfruimte. Klant kan geen gebruik maken van andere dan de door i24® ter beschikking gestelde Applicatie(s). Klant is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de performance beïnvloed kan worden door het gebruik van andere Klanten van i24®. De verantwoordelijkheid van i24® bij Shared hosting beperkt zich tot het operationeel houden van de systemen en verbindingen, het beheer van de server(s), het operating system, de e-mail, het controlpanel en de systeem backups. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het plaatsen, beheren en updates van de website, beveiliging van de website, CMS systemen en scripts. De (gratis) software en CMS systemen welke vanuit het controlpanel kunnen worden geïnstalleerd op de hosting zijn naar keuze en verantwoordelijkheid van de Klant. i24® is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van deze software applicaties. De Klant dient zelf contact op te nemen met de leverancier of de diverse fora te raadplegen voor ondersteuning. i24® kan wel gevraagd worden support te verlenen of problemen op te lossen met de website, met geïnstalleerde applicaties of scripts echter valt dit onder additioneel support wat op deze wijze ook in rekening gebracht kan worden. De klant zal vooraf op de hoogte worden gesteld als er kosten verbonden zijn aan de vraag voor additionele ondersteuning.

### **6.8 Hybride hosting**

i24® berekent een periodieke vergoeding per server en per gedeeld component. Daarnaast kan door i24® een vergoeding per user in rekening worden gebracht. Klant is zich ervan bewust dat de aard van de dienstverlening met zich meebrengt dat de beveiliging en betrouwbaarheid lager kan zijn dan voor bepaalde (persoons-) gegevens vereist is. i24® kan in aanvulling op het fair use beginsel in de overeenkomst beperkingen opleggen aan Klant voor de bandbreedte, het datavolume, de systeembelasting en de schijfruimte, waarbij de datalimiet afhankelijk is van het aantal users. i24® zal op verzoek van Klant de technische inrichting van de Applicatie indien en voor zover redelijkerwijs mogelijk aan de wensen van Klant aanpassen. De inrichting van de Applicatie geschiedt op projectbasis en zal op basis van nacalculatie danwel, indien en voor zover overeengekomen, op basis van een fixed prijs separaat door i24® in rekening worden gebracht, tenzij door partijen anders is overeengekomen. Indien en voor zover Klant maatwerk op de Applicatie realiseert of doet realiseren, dient dat maatwerk door i24® goedgekeurd te worden, alvorens op de Apparatuur te worden geïnstalleerd.

## **6.9 Private hosting**

i24<sup>®</sup> berekent een periodieke vergoeding per server. i24<sup>®</sup> is gerechtigd beperkingen op te leggen aan het gebruik van de Dienst door Klant. Indien Klant voornoemde beperkingen onvoldoende in acht neemt vervallen de in de SLA opgenomen en anderszins verstrekte garanties. Klant is gerechtigd Klantapplicaties op de Apparatuur te installeren en te gebruiken. i24<sup>®</sup> zal op verzoek van Klant de technische inrichting van de Applicatie indien en voor zover redelijkerwijs mogelijk aan de wensen van Klant aanpassen. De inrichting van de Applicatie geschiedt op projectbasis en zal op basis van nacalculatie danwel, indien en voor zover overeengekomen, op basis van een fixed prijs separaat door i24<sup>®</sup> in rekening worden gebracht. Indien en voor zover Klant maatwerk op de Applicatie realiseert of doet realiseren, dient dat maatwerk door i24<sup>®</sup> goedgekeurd te worden, alvorens op de Apparatuur te worden geïnstalleerd.

## **6.10 Versiebeleid**

Klant is verplicht altijd het beleid voor nieuwe versies en verbeterde versies van i24<sup>®</sup> te volgen indien zij Hybride, Server hosting of Shared hosting afneemt, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst. Indien Klant Private hosting afneemt kan zij zelf bepalen wanneer zij overgaat op een nieuwe versie dan wel verbeterde versie van de Applicatie, waarbij geldt dat de thans gewenste versie niet nieuwer mag zijn dan de laatste door i24<sup>®</sup> goedgekeurde versie en niet meer dan één versie op de laatste door i24<sup>®</sup> goedgekeurde versie achterloopt. Wijzigingen en/of aanvullingen in de ter beschikking gestelde Applicatie en/of Klantapplicaties, dan wel vervanging door een nieuwe Applicatie en/of Klantapplicaties, daaronder begrepen nieuwe versies en verbeterde versies, kunnen leiden tot een beperking van de prestaties en/of toepassingen c.q. toepassingsmogelijkheden van de Applicatie in samenhang met de gebruikte ICT-Infrastructuur. Indien een nieuwe versie of verbeterde versie aanvullende eisen stelt aan de ICT-Infrastructuur zal i24<sup>®</sup> Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. i24<sup>®</sup> streeft naar de compatibiliteit van de door haar geleverde nieuwe en verbeterde versies van de Applicatie en/of Klantapplicaties met de ICT-Infrastructuur en gegevensbestanden van Klant.

## **6.11 Telecommunicatie**

Als Klant voor het gebruik van de hosting, telecommunicatiediensten nodig heeft, is Klant verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte voorziening. Klant draagt er zorg voor dat hij eventuele noodzakelijke toestemmingen verkrijgt en hij zich zal houden aan alle daarop betrekking hebbende voorwaarden van leveranciers van telecommunicatievoorzieningen en eventuele derden in dit verband.