

**Algemene voorwaarden van teKiek! webdesign en beeldbewerking
gevestigd en kantoorhoudend aan de Oosterstreek 7, 8388 NA te Oosterstreek
Kamer van Koophandel te Leeuwarden: 01123698**

teKiek! webdesign en beeldbewerking hierna te noemen: teKiek!

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Opdrachtgever: de wederpartij van teKiek!
Overeenkomst: de overeenkomst tussen de opdrachtgever en teKiek!

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en op alle door teKiek! gesloten overeenkomsten almede op verrichtte diensten en alle overige door teKiek! verrichtte handelingen.
2. Door ondertekening van een overeenkomst met teKiek! verklaart de opdrachtgever dat hij /zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van teKiek! en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

Artikel 3. Offertes

1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door teKiek! gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. teKiek! is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. teKiek! zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft teKiek! het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan teKiek! aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan teKiek! worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan teKiek! zijn verstrekt, heeft teKiek! het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat teKiek! is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan teKiek! de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Contractsduur: uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever teKiek! derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. teKiek! zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal teKiek! de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal teKiek! daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal teKiek! geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt teKiek! zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door opdrachtgever verstrekte stukken, zoals teksten, foto's, tekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd en zullen uitsluitend worden gebruikt voor het met teKiek! overeengekomen doel.

Artikel 9. Opzegging

1. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een opzegtermijn van 3 maanden. Deze contracten worden elk jaar stilzwijgend verlengd.
2. Onderhoudscontracten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
3. teKiek! kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met teKiek! gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.
4. teKiek! heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting jegens teKiek! niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. teKiek! zal opdrachtgever hiervan te voren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van teKiek! kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van teKiek! op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - na het sluiten van de overeenkomst aan teKiek! ter kennis gekomen omstandigheden geven teKiek! goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien teKiek! de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is teKiek! bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van teKiek! schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan teKiek!.
2. Indien een klacht gegrond is, zal teKiek! de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden zoals overeengekomen door de opdrachtgever als zinloos wordt beschouwd waarbij dit binnen de gestelde tijd schriftelijk is gemeld, wordt de overeenkomst ontbonden en wordt de opdrachtgever ontslagen van verplichting tot betaling

van de rest van het overeengekomen honorarium. Eventueel overeengekomen aanbetalingen blijven van kracht.

Artikel 12. Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.
2. Partijen spreken bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium af berekend naar de vooraf afgesproken uit te voeren werkzaamheden. Het vaste honorarium is exclusief BTW.
3. Kosten van het onderhoudscontract zijn vooraf vastgesteld. De kosten van dit onderhoudscontract wordt jaarlijks vooraf gefactureerd. Het honorarium voor de overige en algemene onde onderhouds werkzaamheden wordt overeengekomen op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van teKiek!, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
5. Indien teKiek! met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is teKiek! niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. teKiek! mag prijsstijgingen doorberekenen, indien teKiek! kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door teKiek! aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd plus 2%
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van teKiek! en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens teKiek! onmiddellijk opeisbaar zijn.
4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 14. Incassokosten

1. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever.
2. Indien teKiek! aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 15 Onderhoud van de website en onderhoudscontracten

1. Deze voorwaarden gelden indien een 1 (één) jarig onderhoudscontract voor een bestaande website is afgesloten. Dit onderhoudscontract houdt de volgende zaken in:
 - * Onderhoud van alle links op de pagina's van de website eens per maand.
 - * Het tweemaal per jaar herhalen van aanmelden van de website bij zoekmachines.
 - * Onderhouden van contacten met het hostingbedrijf indien van toepassing.
2. Het toevoegen van nieuwe teksten op bestaande pagina's. Wijzigingen aan de teksten worden éénmalig uitgevoerd mits binnen 2 weken aangeleverd, gerekend vanaf de eerste presentatie. In alle andere gevallen worden de kosten op uurbasis aan de klant doorberekend.
3. Voor het maken van nieuwe pagina's geldt het daarvoor geldende tarief van € 50,- per pagina.
4. Kosten van een onderhoudscontract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen 14 dagen na ondertekening van het contract worden voldaan.
9. De opzegtermijn voor een onderhoudscontract is drie maanden voor het einde van de contractdatum.

Artikel 16 Hosting en domeinnaam

1. De betaling van het aanvragen van een domeinnaam en hosting dient bij vooruitbetaling te geschieden. Zodra de kosten voor het aanvragen van een domeinnaam en hosting zijn voldaan worden deze bij de hostingprovider aangevraagd.
2. De opzegtermijn voor hosting en domeinnaam is 2 maanden voor beëindiging van het contractjaar. Deze moet schriftelijk worden opgezegd.
Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand. (Is opdrachtgever bijvoorbeeld in September klant geworden dan is September de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 Augustus).
Indien opdrachtgever te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat Leverancier binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.
3. Ten tijde van opzegging zal er een eindafrekening plaatsvinden van de producten die slechts gedeeltelijk zijn gefactureerd, welke gedurende het contractjaar zijn afgenomen en derhalve in rekening zijn gebracht tot de maand-type waarin opdrachtgever in beginsel klant geworden is. Hierbij geldt dat voor alle producten van hostingprovider een minimale looptijd van 1 tot 2 jaar geldt.
4. Opzeggingen zullen door de leverancier slechts in behandeling worden genomen indien opdrachtgever geen vorderingen meer heeft open staan met betrekking tot webhosting of domeinnaam registratie. Indien opdrachtgever verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met een jaar.
5. Opzeggingen zullen altijd worden bevestigd per e-mail. Indien opdrachtgever binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt opdrachtgever geacht contact met teKiek! op te nemen per telefoon, om te informeren of het opzeggingsformulier ontvangen is.

6. teKiek is voor haar klanten teken- en handelsbevoegd om domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, alsmede voor het aanvragen, wijzigen en opzeggen van andere diensten bij de hosting provider uit naam van haar klant.
7. Wanneer de opdrachtgever de jaarlijkse hosting- en domeinnaam kosten niet voldoet en ook na herhaaldelijk verzoeken niet tot betaling wenst over te gaan is teKiek! in de rol van leverancier gemachtigd om domeinnaam (of domeinnamen) weer vrij te geven voor registratie.

(Bijlage bij artikel 16) 16A Bepalingen voor domeinnamen

1. Leverancier is teken- en handelsbevoegd uit naam van Client of Reseller domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien Client daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot standkomen d.m.v. wachtwoord identificatie via internet.
2. a. Indien het domicilie adres van Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal Client als eindgebruiker van de domeinnaam bij weg-verhuizing het domicilie laten wijzigen, zodat Leverancier niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.
3. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Client dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door leverancier.

Bepalingen bij .DE domeinnamen

1. Domeinnamen onder het top-level domein .DE worden bij Yourhosting geregistreerd via het zuster bedrijf YourSRS. Bij de registratie van een .DE domeinnaam treedt leverancier als bemiddelaar op uit naam van YourSRS, waarin een overeenkomst tot stand komt tussen de Cliënt en DENIC eG. De communicatie betreffende de rechten en plichten tussen Cliënt en DENIC eG vindt plaats tussen Cliënt en Leverancier.
2. Indien leverancier niet meer aan haar verplichtingen jegens DENIC eG zou kunnen voldoen, zijn de eigendomsrechten van Cliënt op de domeinnaam beschermd in de overeenkomst die hierbij tot stand is gekomen tussen Cliënt en DENIC eG, waarbij een financiële verplichting van Cliënt voor .DE domeinnaamregistratie ontstaat ten gunste van DENIC eG volgens de door haar gevoerde tarieven.
3. Cliënt heeft via deze algemene voorwaarden kennis genomen van de domeinnaamregistratie richtlijnen (DENIC-Domainrichtlijnen), de prijslijst van DENIC eG (DENIC-Preisliste) en de algemene voorwaarden van DENIC eG (DENIC-Domainbedingen).

Bepalingen bij .UK domeinnamen

1. Domeinnamen onder het top-level domein .UK worden bij Yourhosting geregistreerd via het zuster bedrijf YourSRS. Bij de registratie van een .UK domeinnaam treedt leverancier als bemiddelaar op uit naam van YourSRS, waarin een overeenkomst tot stand komt tussen de Cliënt en Nominet.uk. De communicatie betreffende de rechten en plichten tussen Cliënt en Nominet.uk vindt plaats tussen Cliënt en Leverancier.
2. Client heeft indien van toepassing kennis genomen van de algemene voorwaarden van Nominet.uk.

Artikel 17 Use and Abuse policy (betrekking op domeinnaam registratie en webhosting)

De opdrachtgever moet zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is de opdrachtgever niet toege-

staan de hosting producten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig.

Teneinde duidelijkheid te scheppen omtrent gebruik en misbruik van domeinnamen, serverruimte en aanverwante diensten gaat u tevens akkoord met onze ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY. (zie bijlage 1)

Artikel 18 Copyright (websites en fotografie)

1. Alle aan teKiek! verstrekte goederen worden aan Opdrachtgever terug gegeven.
2. Alle door teKiek! ontwikkelde website en promotiematerialen kunnen door teKiek! voor eigen promotiedoelenden worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.
3. Op de door teKiek! ontwikkelde promotiematerialen en foto's berust copyright. Tevens rust er copyright op het oorspronkelijk ontwikkelde design zoals o.a. psd bestanden. Deze zijn niet te verkrijgen tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever.
4. Mocht u van mening zijn dat wij uw copyright, patent, auteursrecht schenden dan verzoeken wij u om ons hierover te informeren. U dient aan ons aannemelijk te maken dat u de rechtmatige eigenaar/maker bent van het materiaal welke wij op onze site of elders hebben geplaatst. Als mocht blijken dat dit materiaal u wettelijk toebehoort dan voegen wij direct de bronvermelding toe indien mogelijk of verwijderen het van onze site.
5. Door onduidelijkheden in de wetgeving blijft er ruimte voor eigen interpretatie en invulling van ideeën. Het kan dus voorkomen dat, ondanks grote zorgvuldigheid en oprechte bedoelingen, een eigenaar toch meent dat zijn/haar belangen worden geschaad. In dit geval verzoeken we u om contact met ons op te nemen.

Artikel 19. Aansprakelijkheid:

Indien teKiek! aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van teKiek!, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van teKiek! beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. teKiek! is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

Artikel 20. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtgever geen invloed kan uitoefenen.

2. teKiek! heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat teKiek! haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van teKiek! opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door teKiek! niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien teKiek! bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betref het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 21. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van teKiek! is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft teKiek! het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 22. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen teKiek! en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 23. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Leeuwarden.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht.

Bijlage 1

Acceptable use and abuse policy (betrekking op hosting en domeinnaam registratie)

ABUSE / USE POLICY

Door middel van dit hoofdstuk wil Leverancier de gebruikers van haar systemen en haar internetinfrastructuur wijzen op de gevolgen van schending van de " Acceptable Use Policy" .

Algemeen :

1. In het geval een gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zich schuldig maakt aan actieve portscans, heeft Leverancier het recht haar dienstverlening aan deze gebruiker met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste gebruiker tot een voor Leverancier bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt Leverancier zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met de gebruiker met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Geschillen :

1. Alle geschillen betreffende bovenstaande policy worden in eerste instantie voorgelegd aan de NLIP Geschillencommissie. Het oordeel van de Geschillencommissie geldt als een zwaarwegend advies aan het betrokken NLIP-lid. Het oordeel sluit een daaropvolgend beroep op de burgerlijke rechter niet uit.

Klachten:

Copyright en Merkenrecht

Indien er klachten zijn wegens schending van derdenrechten jegens een klant, beslist de klant in eerste instantie zelf wat er met haar account gebeurt. Hier wordt alleen af van geweken indien rechtenschending van derden blijkt uit schriftelijke en uitgebreide bewijsvoering door de partij wiens rechten zijn geschonden, en nadat Leverancier na haar eigen interpretatie van mening is dat belemmering van deze schending dringend van aard is. In alle andere gevallen wordt er door Yourhosting geen actie ondernomen tot het moment waarop belemmering gerechtelijk onderschreven wordt.

Spam klachten

Voor de klachten behandeling betreffende spam, verwijzen we u naar ons [SPAM-beleid](#).

Klachten ten gevolge van account misbruik / onervaren gebruik

Deze klachten kunnen voort komen uit netwerkproblemen en/of performance problemen met de server waar de producten die u afneemt aan gelinkt zijn. Hiervoor verwijzen we u naar het [Hacking/portscans beleid](#) en [Scripting beleid](#)

Wijziging :

1. Leverancier behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Abuse Policy eenzijdig te wijzigen.

ACCEPTABLE USE POLICY

Door middel van dit document wil Leverancier haar klanten en gebruikers wijzen op hun verantwoordelijkheden wanneer zij van de internetfaciliteiten van Leverancier gebruik maken. Wanneer bepalingen uit deze Acceptable Use Policy worden overtreden, kan Leverancier die maatregelen treffen, omschreven in deze ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY om overtreding danwel voortdurend daarvan tegen te gaan.

Doel van deze ACCEPTABLE USE POLICY is onder meer: de gebruikers van de internetfaciliteiten van Leverancier en daaraan verbonden netwerken veilig en betrouwbaar Internetverkeer te bieden; situaties te vermijden die kunnen leiden tot aansprakelijkheid; bijdragen aan een positieve beeldvorming en goede reputatie van Leverancier als een verantwoordelijke internetprovider; bijdragen aan de waarde van internetresources als een platform voor vrije meningsuiting; het bevorderen van het verantwoordelijk gebruik van het internet en het ontmoedigen van praktijken die de bruikbaarheid en daarmee de waarde van het

internet negatief beïnvloeden; het beschermen van de privacy en (internet-)veiligheid van de individuele gebruikers van de diensten van Leverancier.

Algemene gedragsregels:

▶ Uitgangspunt is dat gebruikers van het netwerk en de internetinfrastructuur van Leverancier zich als goed en zorgvuldig internetgebruikers zullen gedragen en geen overlast zullen veroorzaken voor andere gebruikers en/of netwerken op het internet.

▶ Leverancier handelt conform de regels van de Vereniging van Nederlandse Internet Providers (NLIP), hetgeen meebrengt dat zij dient te handelen conform de NLIP-kwaliteitsregels, waaronder begrepen de gedragscode, de klachten- en geschillenregeling en de security-recommendations. Deze regels zijn voor het publiek beschikbaar op www.nlip.nl onder "kwaliteit". Zowel Leverancier als de gebruiker van haar diensten zullen zich gedragen overeenkomstig deze regels.

▶ De gebruiker van de diensten van Leverancier is gehouden de redelijke instructies van Leverancier ten aanzien van de geboden internetdiensten op te volgen.

▶ Gebruikers zullen zich onthouden van het doen verzenden via of plaatsen op het internet van enig materiaal, in welke uitdrukkingsvorm ook, dat kan worden beschouwd als onwettig, obscene, bedreigend, discriminerend, smadelijk danwel materiaal of uitingen die gedragingen aanmoedigen of uitlokken dat kunnen worden beschouwd als strafbaar feit of welk gedrag aanleiding kan geven voor civielrechtelijke aansprakelijkheid of op enige andere wijze in strijd is met de Nederlandse wet of internationale regelgeving.

▶ Wanneer bij Leverancier klachten ontstaan c.q. van derden worden ontvangen over gedragingen, in strijd met de Acceptable Use / Abuse Policy, verleent Leverancier zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen privacy-gevoelige gegevens verstrekt. Wanneer een klacht terecht blijkt te zijn kan YOURHOSTING B.V. besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken gebruiker en een bevoegde medewerker van Leverancier. Indien dit overleg niet tot een voor Leverancier bevredigende oplossing leidt, kan zij besluiten de dienst aan de gebruiker met onmiddellijke ingang te staken en de met de gebruiker gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

▶ Ter bevordering van een goed en zorgvuldig internetgebruik zal het de gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier uitdrukkelijk verboden zijn virussen of andersoortige vormen van kwaadwillige programma's in het netwerk of internetinfrastructuur te introduceren. De gebruiker zal alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om te voorkomen dat een computervirus of ander kwaadwillig programma op het internet of in de netwerken of internetinfrastructuur van Leverancier kan komen.

▶ De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal een zodanig gebruik maken van de diensten van Leverancier dat daardoor de juiste werking van het netwerk en de internetinfrastructuur van Leverancier niet wordt belemmerd of gehinderd, danwel dat daardoor andere gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier worden belemmerd of gehinderd.

Accounts en wachtwoorden:

1. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal de hem toegekende identificatiegegevens als wachtwoorden, loginnamen, user-id's etc. met de uiterste zorgvuldigheid bewaren en nimmer aan derden kenbaar maken. Dergelijke gegevens mogen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier niet worden gedeeld met derden. Als uitzondering op lid 1 geldt dat indien de client als reseller optreedt deze wachtwoorden mag uitwisselen met de client waarvoor de opdracht bij Yourhosting plaats vond. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier is uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder misbruik dat wordt gemaakt met behulp van zijn identificatiegegevens, ongeacht de identiteit van de persoon die het misbruik feitelijk pleegt. Wachtwoorden en indentificatiegegevens worden door Leverancier als geldige handtekening beschouwd voor het bestellen van producten en diensten.

Hacking/portscans beleid:

1. De gebruiker van de systemen en infrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van iedere poging om, op welke wijze dan ook, ongeautoriseerd geautomatiseerde systemen van derden onbevoegd binnen te dringen, zich toegang te verschaffen tot gegevens die niet voor de gebruiker bestemd zijn, in te loggen op een server of account waartoe de gebruiker niet bevoegd is c.q. geen rechten heeft. De gebruiker van de systemen en de internetinfrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van alle activiteiten, van welke aard en uitingsvorm ook, die gericht zijn op het

testen van de beveiliging van de systemen en/of infrastructuur van Leverancier en/of netwerken, servers en bestanden van derden op het internet. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zal zich onthouden van alle activiteiten die inbreuk kunnen maken op de diensten van Leverancier (DoS-attacks). Hieronder wordt onder meer begrepen het genereren van een "overstroom/flooding" van dataverkeer, opzettelijke pogingen om een dienst te overbelasten en pogingen om een dienst te laten "crashen". Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zullen zich onthouden van het gebruik van programma's, scripts, commando's of boodschappen van welke inhoud ook, ontworpen om in te breken in het internetverkeer van derden. Dit verbod geldt niet voor statistische metingen op de eigen websites. Portscans kunnen schadelijk zijn voor de internetomgeving. Portscans worden in de internetwereld als een agressieve handeling opgevat. Portscans kunnen derhalve afbreuk doen aan de goede reputatie van Leverancier als internetprovider. Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zullen zich derhalve dienen te onthouden van portscans. In het geval een gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier zich schuldig maakt aan actieve portscans, heeft Leverancier het recht haar dienstverlening aan deze gebruiker met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste gebruiker tot een voor Leverancier bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt Leverancier zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met de gebruiker met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Scripting beleid:

Spammen / ongewenste email:

Waarom?

In tegenstelling tot de traditionele verspreiders van "junk mail", die postpapier, enveloppen en port betalen, kunnen verspreiders van Unsolicited Bulk E-mail (UBE) en Unsolicited Commercial E-mail (UCE), oftewel grote hoeveelheden ongevraagde commerciële e-mail (ook wel spam genoemd), zonder al te veel kosten aan hun eigen zijde voor grote overlast en enorme kosten zorgen aan de zijde van de ontvangers van dergelijke e-mail.

Deze kosten zijn o.a.:

- ▶ Bandbreedte van de ISP om spam te verspreiden; Additionele IP infrastructuur
 - ▶ Het signaleren, filteren en verwijderen van spam (UBE en UCE)
 - ▶ Uitbreiding van de infrastructuur met hard- en software voor de benodigde voorzorgsmaatregelen
- Leverancier is van mening dat de bovenstaande kosten niet zonder meer aan de gebruikers van het Internet kunnen worden opgedrongen. Het uitbannen van spam zal volgens Leverancier leiden tot een beter en goedkoper gebruik van het Internet en stelt Leverancier beter in staat haar klanten een efficiënte en betaalbare service te verlenen.

Indien u voor uw site reclame wilt maken, gebruik dan alstublieft een ander middel. Het probleem is dat bijna niemand positief reageert op spam berichten. Veel mensen gaan boze e-mail sturen, en vaak komt deze e-mail bij de provider (dus ons) terecht. Wij zijn verplicht deze te beantwoorden. Doen wij dit niet, dan wordt Leverancier naar alle waarschijnlijkheid opgenomen in allerlei anti spam filters, waar wij en onze andere klanten dan de dupe van worden.

SPAM-beleid

A. Het is klanten verboden om spam berichten te verzenden aan derden die hierom niet nadrukkelijk hebben verzocht; Hetzij via het netwerk van Leverancier, hetzij ter promotie van een website die via het netwerk van Leverancier met het Internet is verbonden. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Leverancier en/of berichten in meerdere nieuwsgroepen tegelijk (crosspost) en/of afzonderlijk (multipost) posten met daarin reclame of andere commerciële uitingen voor een domein en/of een emailadres en/of welke andere dienst dan ook, danwel aan individuele emailadressen te versturen. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij Leverancier. Tevens is het klanten verboden derden ongevraagd te abonneren op mailinglijsten.

B. Het is klanten verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van Leverancier. De mailserver is toegestaan om inkomende e-mail te accepteren dat is bedoeld voor de desbetreffende domein(en), en e-mail te verzenden dat afkomstig is van het door Leverancier toegekende IP adres(sen). Het is expliciet verboden e-mail te accepteren buiten het toegekende netwerk welke bedoeld is voor verzending buiten dit netwerk. Anders gezegd: de mailserver is het begin of het eindpunt voor e-mail, geen tussenstation. Leverancier heeft het recht om een onvoldoende beveiligde mail server zonder kennisgeving vooraf te blokkeren op het Internet.

C. Bulk e-mail is toegestaan indien gebruik wordt gemaakt van de zogenaamde verified OPT-IN regeling. Mailings waar een database voor is gebruikt waarin de ontvanger de verzender (de klant) niet heeft geautoriseerd, worden behandeld als spam en Leverancier zal dit bij de ontvangst van klachten als zodanig behandelen.

D. Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op **abuse @ firstfind.nl**. De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten. Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt Leverancier zich het recht voor, de door Leverancier toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren.

E. Gefundeerde klachten over een klant die reeds bekend staat als FTO zullen er toe leiden dat Leverancier zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records steeds voor een periode van minimaal 48 uur zal verwijderen. De klant wordt op de hoogte gesteld dat deze de status van STO ("Second Time Offender") heeft verworven. Leverancier houdt zich het recht voor de dienst aan de klant zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementstermijn, definitief op te heffen. Als een onvoldoende beveiligde server is gebruikt voor het verzenden of doorsturen van spam, wordt poort 25 (SMTP) geblokkeerd voor het (de) respectievelijke IP adres(sen).

F. Klanten die voor de derde maal de fout ingaan (TTO, "Third Time Offenders") worden altijd onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementstermijn.

G. Leverancier heeft het recht om dataverkeer te blokkeren van andere netwerken om zodanig spam te weren of te voorkomen. Het is mogelijk dat dit kan leiden tot tijdelijke uitval van verbinding(en) met andere netwerken.

Email:

Het is gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van Leverancier niet toegestaan om:

- ▶ email, al of niet anoniem, te gebruiken om bedreigende of overlastgevende boodschappen te verzenden;
- ▶ enig deel van de headerinformatie in een emailbericht te vervalsen;
- ▶ tijdelijk of permanent een onvoldoende beveiligde mailserver aan het netwerk van Leverancier te koppelen. De mailserver behoort alleen binnenkomende email te accepteren die bestemd is voor eigen domeinen en alleen uitgaande email verzenden als die afkomstig is uit het eigen netwerk/IP-reeks. De mailserver mag niet als tussenstation worden gebruikt ten behoeve van mail die niet voor de gebruiker zelf of op diens intranet aangesloten gebruikers bestemd is.

Geschillen:

▶ Alle geschillen betreffende bovenstaande policy worden in eerste instantie voorgelegd aan de NLIP Geschillencommissie. Het oordeel van de Geschillencommissie geldt als een zwaarwegend advies aan het betrokken NLIP-lid. Het oordeel sluit een daaropvolgend beroep op de burgerlijke rechter niet uit.

Wijziging:

- 1.
2. ▶ Leverancier behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Acceptable Use Policy eenzijdig te wijzigen.

