

# Algemene Voorwaarden NetSolid

## Inleiding

Dit document bevat de Algemene Voorwaarden van NetSolid. Deze zijn van toepassing op iedere Overeenkomst en uitvoering van werkzaamheden door NetSolid. Deze voorwaarden gelden zowel voor zakelijke klanten als voor consumenten. In sommige gevallen gelden voor consumenten andere voorwaarden dan voor zakelijke klanten. Als dit het geval is, wordt dat duidelijk aangegeven.

Wij raden u aan om de Algemene Voorwaarden aandachtig te lezen en op te slaan, zodat u ze op een later tijdstip nog eens terug kunt lezen. U kunt de Algemene Voorwaarden downloaden als pdf middels <https://www.netsolid.nl/av.pdf>.

## Deel I: Algemeen

---

### Artikel 1: Definities

1. Account: account van Opdrachtgever zoals te ontsluiten via <https://www.netsolid.nl/portal/>.
2. Akkoord: het akkoord op een Offerte gegeven door Opdrachtgever door middel van het retour zenden per post van een door Opdrachtgever ondertekende Offerte.
3. Algemene Voorwaarden: onderhavige voorwaarden.
4. Beheer: het uitvoeren van onderhoud, uitvoeren van onderhoud aan hardware en/of software, configureren van hardware en/of software en het oplossen van storingen.
5. Bestelling: de door Opdrachtgever ingevoerde aanvraag middels het volledig doorlopen van het bestelproces op de Website, die door NetSolid is bevestigd.
6. Consument-opdrachtgever: de natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die met NetSolid een Overeenkomst is aangegaan.
7. Dienst(en): de specifieke dienst die NetSolid met de Opdrachtgever overeenkomt, beschreven in de Overeenkomst(en) zoals maar niet beperkt tot de Hostingdienst, de Online Werkplekdienst, de Internet Accessdienst, de VoIP dienst en levering van Microsoft Software.
8. Fair Use: gebruik van Diensten dat met betrekking tot de hoeveelheid gebruikte opslagruimte, dataverkeer en/of stroom niet excessief of anderszins onredelijk is.
9. Gebruiker(s): de (eind)gebruiker, al dan niet Opdrachtgever zelf, die de door NetSolid geleverde Online Werkplekdienst gebruikt.
10. Hostingdienst: verschillende hostingdiensten zoals onder meer beschreven op de Website en geleverd door NetSolid.
11. Intellectuele Rechten: alle intellectuele eigendomsrechten en hiermee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow.
12. Internet Access dienst: internet access dienst zoals beschreven op de Website, bestaande uit het toegang verlenen tot het internet.
13. Meerwerk: werkzaamheden of andere prestaties verricht door of namens NetSolid, in het kader van de Dienst of de uitbreiding daarvan en welke niet onder de Overeenkomst vallen.
14. Microsoft Software: de Microsoft software, inclusief de betreffende licentievoorzwaarden, die NetSolid al dan niet gezamenlijk of in combinatie met andere Diensten levert aan Opdrachtgever.
15. NetSolid: De vennootschap onder firma (vof) NetSolid gevestigd te Zoetermeer aan de Goudstraat 99A, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27337686.
16. Offerte: aanbod van NetSolid per mail of per post tot het leveren van een Dienst of Diensten. In het aanbod wordt in ieder geval beschreven wat bij de Dienst inbegrepen is en welke vergoeding bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
17. Online Werkplekdienst: de virtual desktop dienst zoals beschreven op de Website en geleverd door NetSolid.
18. Ontwikkeling: het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, het ontwikkelen van applicaties, het ontwikkelen van software.
19. Opdrachtgever: de Consument-opdrachtgever en/of de Zakelijke Opdrachtgever.
20. Overeenkomst: de afspraken tussen NetSolid en Opdrachtgever die onder andere (maar niet uitsluitend) voortvloeien uit de Offerte(s) met Akkoord of Bestellingen, alsmede de Algemene Voorwaarden, en op grond waarvan de Dienst geleverd wordt.
21. Partij/Partijen: Opdrachtgever en NetSolid afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk.
22. Persoonsgegevens: gegevens die direct of indirect te herleiden zijn tot een persoon.
23. Schriftelijk: Onder 'schriftelijk' valt ook e-mail, communicatie via het Account en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel het Account dan wel de fax voldoende vaststaat.
24. SLA: Service Level Agreement zoals af te nemen bij NetSolid ten behoeve van de Dienst. De verschillende niveaus zijn: Basic SLA en Premium SLA.
25. Toepassingen Met Een Verhoogd Risico: de omgevingen of applicaties waarbij de fouten in die omgevingen of applicaties kunnen leiden tot overlijden van een persoon, lichamelijk letsel of ernstige lichamelijke, materiële of milieuschade. Hieronder wordt uitdrukkelijk niet verstaan de administratieve omgevingen of applicaties, welke in verbinding staan met de uitvoerende omgevingen of applicaties.
26. VoIP-dienst: telefoniedienst zoals beschreven op de Website, bestaande uit het leveren van vaste en/of mobiele telefonie.
27. Website: [www.netsolid.nl](http://www.netsolid.nl).
28. Werken: de door NetSolid ontwikkelde producten zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen.
29. Zakelijke Opdrachtgever: de natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf of de rechtspersoon die met NetSolid een overeenkomst is aangegaan.

### Artikel 2: Overeenkomst en interpretatie

1. De Overeenkomst tussen NetSolid en Opdrachtgever kan op de volgende manieren tot stand komen:
  - a. doordat Opdrachtgever Akkoord verleent op een Offerte van NetSolid;
  - b. door een Bestelling.
2. Een Overeenkomst kan met wederzijds goedvinden Schriftelijk gewijzigd worden.

3. Een Offerte is vrijblijvend, tenzij anders aangegeven in de Offerte.
4. NetSolid kan niet aan Offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, of een gedeelte daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Indien het Akkoord van de Opdrachtgever afwijkt van hetgeen is opgenomen in de Offerte komt geen Overeenkomst tot stand, tenzij NetSolid uitdrukkelijk aangeeft het afwijkende Akkoord te accepteren.
6. NetSolid is niet verplicht om aanvragen die Opdrachtgever doet door het bestelproces op de Website te doorlopen, te bevestigen.
7. De Overeenkomst komt tot stand voor de duur zoals beschreven in de Offerte met Akkoord of de Bestelling. Bij gebreke hiervan wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit.
8. Voor zover de Offerte met Akkoord hier niets over bepaalt, wordt de duur van een Overeenkomst van een bepaalde duur steeds stilzwijgend verlengd met de duur van 12 kalendermaanden tenzij een der Partijen tenminste 1 kalendermaand tegen het einde van de Overeenkomst Schriftelijk opzegt.
9. Voor de Consument-opdrachtgever geldt dat een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van maximaal 12 maanden, tenzij er een kortere duur is opgenomen in de Offerte. Consument-opdrachtgever kan na stilzwijgende verlenging op ieder moment de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van een maand, gerekend vanaf het moment van opzegging.
10. NetSolid behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
11. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving aan Opdrachtgever.
12. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen deze datum.
13. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is NetSolid niet verplicht om ze vooraf bekend te maken. Deze wijzigingen geven ook geen recht tot opzeggen zoals beschreven in het vorige lid van dit artikel.
14. Ieder der Partijen is gerechtigd om de Overeenkomst, zonder inachtneming van enige opzegtermijn en zonder dat een ingebrekestelling nodig is dan wel de tussenkomst van een rechter en derhalve met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien en zodra:
  - a. de andere Partij in staat van faillissement is verklaard;
  - b. de andere Partij surseance van betaling is verleend;
  - c. één der Partijen is ontbonden of geliquideerd.
15. Indien Zakelijke Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft NetSolid het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten of te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van NetSolid op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
16. Indien Consument-opdrachtgever in verzuim is, heeft NetSolid het recht de uitvoering van de met de betrokken Consument-opdrachtgever gesloten Overeenkomst op te schorten of te beëindigen conform de regels die de wet daarvoor stelt.
17. Partiële nietigheid: Indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst/Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst/Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
18. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - a. de Verwerkersovereenkomst;
  - b. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen of aanvullingen van de Overeenkomst van een latere datum;
  - c. de Offerte met Akkoord;
  - d. de SLA;
  - e. de Algemene Voorwaarden.

### Artikel 3: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtgever verleent de opdracht aan NetSolid, gelijk NetSolid de opdracht aanvaardt, om ten behoeve van Opdrachtgever de Dienst te leveren.
2. In de Overeenkomst wordt aangegeven wanneer de levering van de Dienst start. Indien dit niet wordt aangegeven geldt dat de levering aanvangt binnen 30 kalenderdagen na het tot stand komen van de Overeenkomst.
3. Door NetSolid opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. NetSolid is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem per post in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
4. NetSolid is gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Dienst op te schorten zonder dat NetSolid tot enige schadevergoeding is gehouden en zonder dat dit reeds ontstane betalingsverplichtingen tenietdoet, in de volgende gevallen:
  - a. niet of niet tijdige nakoming door de Zakelijke Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst;
  - b. het doorgeven aan NetSolid van valse of onjuiste Persoonsgegevens of andere gegevens door de Zakelijke Opdrachtgever;
  - c. faillissement van de Zakelijke Opdrachtgever of de verlening van surseance van betaling aan Zakelijke Opdrachtgever.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft NetSolid het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van NetSolid, tenzij anders is overeengekomen.
6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de opdracht mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan NetSolid aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan NetSolid worden verstrekt.

### Artikel 4: Account

1. Indien overeengekomen zal NetSolid aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang het Account waarmee Opdrachtgever de Diensten kan beheren, een en ander binnen door NetSolid gestelde grenzen.
2. Zonder toestemming van NetSolid is het Opdrachtgever verboden de door NetSolid verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig instellen en bewaren van wachtwoorden en

gebruikersnamen en stelt NetSolid onverwijld op de hoogte wanneer sprake is van verlies van gebruikersnamen en/of wachtwoorden. NetSolid is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden bij Zakelijke Opdrachtgever.

3. Het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever geschiedt geheel onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal NetSolid hierbij assisteren.

#### Artikel 5: Gebruiksrecht, intellectuele eigendom en data

1. NetSolid of haar toeleveranciers of partners zijn rechthebbende van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst. Opdrachtgever verkrijgt enkel de gebruiksrechten die haar in dit artikel en/of bij Overeenkomst worden toegekend.
2. Opdrachtgever verkrijgt van NetSolid een niet-overdraagbaar gebruiksrecht om van de Dienst gebruik te maken voor de duur van de Overeenkomst, ten behoeve van de Intellectuele Rechten welke rusten op (onderdelen van) de Dienst.
3. NetSolid beheert alle licenties ten behoeve de Dienst, inclusief de licenties van derden ten behoeve van de Opdrachtgever, voor zover gerelateerd aan de Dienst.
4. Opdrachtgever heeft niet het recht iets over te nemen uit, te wijzigen of toe te voegen aan de Dienst. Opdrachtgever heeft dan ook geen recht op de broncode van de Dienst of om de Dienst te exploiteren.
5. Reverse engineering van (enig onderdeel van) de Dienst is niet toegestaan.
6. Opdrachtgever en/of Gebruiker zijn rechthebbende, voor zover van toepassing, van de Intellectuele Rechten welke rusten op door hen geüploade of verzonden informatie.
7. NetSolid verkrijgt van Opdrachtgever een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van NetSolid verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door NetSolid geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door NetSolid.

#### Artikel 6: Misbruik en oneigenlijk gebruik

1. Opdrachtgever garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met bepalingen van Nederlands recht. Opdrachtgever dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door NetSolid mag worden verwacht van een zorgvuldig beheerder en/of gebruiker van de Dienst.
2. Opdrachtgever mag niet zelf als aanbieder van de Dienst gaan functioneren, ook niet als de Dienst onderdeel uitmaakt of gaat uitmaken van een dienst van Opdrachtgever.
3. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte dan wel beschikbaar stellen van materiaal aan derden, zoals in geval van SaaS dienstverlening, (web)hosting en/of e-maildiensten, geldt voorts het in dit lid bepaalde.
4. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
  - a. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiende informatie bevatten,
  - b. kinderpornografie of bestialiteit betreffen,
  - c. inbreuk maken op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, of onrechtmatig handelen jegens rechthebbenden, bijvoorbeeld door het aanbieden, opslaan of verspreiden van hyperlinks, torrents of vergelijkbare verwijzingen naar materialen die inbreuk maakt op hun rechten,
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van Persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
  - e. hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
  - f. ongevaagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of overlast of storingen veroorzaken bij andere klanten van NetSolid of andere internetgebruikers, onder meer door het uitvoeren of coördineren van denial-of-serviceaanvallen of het besturen van botnets,
  - g. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
5. Indien NetSolid een vermoeden krijgt dat de voorwaarden uit de vorige leden van dit artikel worden overtreden, is NetSolid gerechtigd alle redelijke maatregelen te nemen om aan deze overtreding een einde te maken. NetSolid zal Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk informeren en haar waar mogelijk betrekken in de te nemen maatregelen. NetSolid is ten opzichte van Zakelijke Opdrachtgever echter nimmer schadevergoeding verschuldigd voor schade als gevolg van dergelijke maatregelen.
6. Indien NetSolid door een derde op de hoogte wordt gesteld van onrechtmatige informatie op de servers van NetSolid, dan is NetSolid gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is NetSolid in dat geval gerechtigd Persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een eisende partij of aan de bevoegde instanties. NetSolid zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
7. NetSolid is gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde met een dergelijke juridische claim, mits de juistheid van de claim in redelijkheid vaststaat. Voorts is NetSolid gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten.
8. NetSolid is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de Zakelijke Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van NetSolid in het kader van de melding door een derde, ook niet wanneer de melding onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
9. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks NetSolid, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. NetSolid zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
10. Opdrachtgever niet zijnde Consument-opdrachtgever, vrijwaart NetSolid van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever of haar Gebruikers opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.
11. NetSolid behoudt zich het recht voor om levering van de Dienst op te schorten en/of de Overeenkomst op te zeggen, wanneer Zakelijke Opdrachtgever misbruik maakt van de Dienst waardoor gebondenheid van NetSolid aan de levering van de Dienst niet langer gevegd kan worden.

#### Artikel 7: Opslag-, data- en stroomlimieten

1. NetSolid kan een limiet stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, dataverkeer en/of stroom per maand die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.

2. Indien in de Overeenkomst niets is bepaald over een limiet aan de hoeveelheid opslagruimte, dataverkeer en/of stroom per maand, geldt een limiet op basis van Fair Use.
3. Indien Opdrachtgever de limieten overschrijdt is NetSolid gerechtigd om (conform haar gebruikelijke tarieven) achteraf een extra bedrag in rekening te brengen voor de overschrijding.
4. NetSolid is nimmer verplicht tot het leveren van de faciliteiten voor de hierboven omschreven overschrijding van de limieten. NetSolid is niet aansprakelijk voor gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

#### Artikel 8: Back-ups en herstel

1. NetSolid maakt dagelijks back-ups van shared servers. Deze back-ups worden op een andere server in hetzelfde datacentrum opgeslagen, tenzij Partijen overeengekomen zijn dat de back-ups redundant (op een server in een ander datacentrum) worden opgeslagen.
2. NetSolid maakt geen back-ups van virtual private servers en dedicated servers. Tenzij Partijen een back-upovereenkomst hebben gesloten, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups.
3. Indien Partijen een back-upovereenkomst hebben gesloten, maakt NetSolid dagelijks back-ups van de gegevens waarop de back-upovereenkomst betrekking heeft. In de back-upovereenkomst wordt bepaald of de back-ups op een andere server in hetzelfde datacentrum of redundant (op een server in een ander datacentrum) worden opgeslagen. Herstel van back-ups zal op basis van nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief worden verricht.
4. De back-upservice uit lid 1 en de back-upovereenkomst uit lid 3 van dit artikel strekken zich niet uit over de gegevens die zijn geüpload of gewijzigd tussen het moment waarop NetSolid gehouden was de laatste back-up te maken en het moment waarop het gegevensverlies plaatsvond.
5. NetSolid zal de gegevens in de back-ups niet langer bewaren dan de in de Overeenkomst overeengekomen bewaartermijn. Indien in de Overeenkomst geen bewaartermijn is opgenomen, geldt een bewaartermijn van zeven dagen.
6. Na beëindiging van de Overeenkomst zal NetSolid op het expliciete verzoek van Opdrachtnemer daartoe, de back-ups verwijderen en/of vernietigen. NetSolid is na beëindiging van de Overeenkomst op ieder moment gerechtigd om uit eigen beweging de back-ups te verwijderen en/of te vernietigen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om tijdig, voordat de Overeenkomst ten einde komt, te verzoeken om een back-up.

#### Artikel 9: Beschikbaarheid en ondersteuning

1. NetSolid zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren, maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties, tenzij Opdrachtgever een SLA heeft afgenomen die dergelijke garanties bevat.
2. Wanneer dit nodig is ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst(en), heeft NetSolid het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen. NetSolid zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. NetSolid is ten opzichte van Zakelijke Opdrachtgevers echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
3. NetSolid heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal NetSolid zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. NetSolid is ten opzichte van Zakelijke Opdrachtgevers niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
4. NetSolid zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
5. NetSolid zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. NetSolid is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). NetSolid is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst(en) niet ten goede komt.
6. Enige in een SLA opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken op een vergoeding indien NetSolid niet presteert zoals overeengekomen, moet beschouwd worden als boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (titel 1, afdeling 9, paragraaf 4).
7. Storingen kunnen gemeld worden door een email te sturen naar het emailadres dat vermeld staat op de Website, of door een ticket aan te maken in het Account. Storingen kunnen ook gemeld worden via het algemene telefoonnummer, zoals vermeld op de Website, op werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur. Voor Opdrachtgevers die een SLA met 14/7 ondersteuning hebben, is buiten kantooruren het 14/7 storingsnummer zoals vermeld op de Website beschikbaar (alleen met pincode).
8. Ondersteuning wordt geboden tegen de voorwaarden en tarieven zoals vermeld in de SLA. Bij gebreke van een SLA wordt ondersteuning geboden op basis van nacalculatie, tegen de dan geldende tarieven.

#### Artikel 10: Productgaranties

1. Indien NetSolid in het kader van de Diensten producten zoals hardware levert aan een Zakelijke Opdrachtgever, geeft NetSolid geen garanties behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Opdrachtgever dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. NetSolid zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.
2. Indien NetSolid in het kader van de Diensten producten zoals hardware levert aan een Consument-opdrachtgever, geldt de wettelijke garantieregeling.

#### Artikel 11: Persoonsgegevens en beveiliging

1. Voor zover er Persoonsgegevens verwerkt worden bij het gebruik en/of de uitvoering van de Dienst en/of van de Overeenkomst dan geldt het in dit artikel gestelde. Partijen kunnen overeenkomen om hun rechten en plichten nader te regelen in een Verwerkersovereenkomst.
2. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in art. 4 lid 7 Algemene Verordening Gegevensbescherming en NetSolid is verwerker als bedoeld in art. 4 lid 8 Algemene Verordening Gegevensbescherming ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte Persoonsgegevens.
3. NetSolid zal de Persoonsgegevens die ter beschikking worden gesteld verwerken met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst.
4. NetSolid zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle nodige maatregelen treffen voor zover redelijk gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten.

5. Indien NetSolid derden betreft bij de uitvoering van de Overeenkomst, dan zal NetSolid er zorg voor dragen dat de derde overeenkomstige maatregelen zal treffen en dezelfde geheimhoudingsplicht als tussen Partijen overeengekomen Schriftelijk zal aanvaarden.

#### Artikel 12: Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. NetSolid is gerechtigd aan derden te tonen dat zij Diensten levert aan Opdrachtgever teneinde haar Dienst te promoten.

#### Artikel 13: Personeel

1. Partijen zullen zonder toestemming van de andere Partij, gedurende de uitvoering van de Overeenkomst alsmede binnen één jaar na beëindiging van de Overeenkomst, op geen enkele wijze, direct of indirect, werknemers van de andere Partij benaderen of verleiden om hun arbeidsovereenkomst bij die Partij te beëindigen om een overeenkomst aan te gaan met de andere Partij of een aan de andere Partij gelieerde onderneming. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden. Indien een werknemer van een Partij zelf uit eigen beweging de andere Partij actief benadert, is geen sprake van handelen van die Partij in strijd met dit artikel.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. De bepalingen uit dit artikel gelden niet jegens Consument-opdrachtgever, tenzij en voor zover bepalingen uit dit artikel, gezien de inhoud van de Overeenkomst, de wederzijds kenbare belangen van Partijen en de overige omstandigheden van het geval, het inroepen van de bepaling niet onredelijk bezwarend zou zijn jegens de Consument-opdrachtgever.
2. De aansprakelijkheid van NetSolid voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door NetSolid van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van NetSolid, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoeding(en) die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst (in geval van een duurovereenkomst: in de 12 maanden voorafgaand aan het moment dat de schade zich voordeed) verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10.000 euro (exclusief btw) of in voorkomend geval het bedrag dat wordt uitgekeerd door de verzekering.
3. Buiten de in de twee voorgaande leden van dit artikel genoemde gevallen rust op NetSolid geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Aansprakelijkheid van NetSolid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. De in deze Algemene Voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van NetSolid.
5. De aansprakelijkheid van NetSolid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever NetSolid onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellende ter zuivering van de tekortkoming, en NetSolid ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat NetSolid in staat is adequaat te reageren.
6. NetSolid is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (zie Artikel 15: Overmacht).
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij NetSolid meldt.
8. Opdrachtgever vrijwaart NetSolid voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door NetSolid geleverde zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever zal NetSolid tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (haar Gebruikers).

#### Artikel 15: Overmacht

1. De bepalingen uit dit artikel gelden niet jegens Consument-opdrachtgever in zoverre dat jegens Consument-opdrachtgever de bepalingen omtrent overmacht uit de wet gelden.
2. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanval (zoals synflood, DoS of DDoS-attacks), stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat NetSolid door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van NetSolid kan worden gevergd, heeft NetSolid het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel de Overeenkomst te beëindigen wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

#### Artikel 16: Vergoeding en betaling

1. De vergoeding voor de Dienst staat beschreven in de Overeenkomst.
2. Alle bedragen op de Website worden zowel inclusief als exclusief btw beschreven. Prijzen voor Diensten die niet aan Consument-opdrachtgever worden geleverd, worden exclusief btw beschreven.
3. Eenmalige vergoedingen worden gefactureerd direct na het Akkoord op de Offerte of bevestiging van de bestelling via de Website.
4. Bij duurovereenkomsten geldt dat vergoedingen per kalendermaand en in het geval van de Hostingdienst per jaar, vooruit worden gefactureerd. Kosten die afhankelijk zijn van verbruik of afname worden maandelijks achteraf gefactureerd.
5. Indien er Meerwerk is verricht op verzoek of met toestemming van Opdrachtgever, dan wordt het Meerwerk vergoed door Opdrachtgever volgens de dan geldende uurtarieven van NetSolid.
6. Opdrachtgever mag een verzoek doen tot Meerwerk. NetSolid mag weigeren aan zo een verzoek te voldoen dan wel in onderhandeling treden.
7. Opdrachtgever aanvaardt dat Meerwerk vertraging kan opleveren bij de oplevering van Diensten, ook indien er een tijdstip van oplevering is overeengekomen.

8. Voor zover voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal NetSolid Opdrachtgever desgevraagd Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van Meerwerk.
9. Facturen worden elektronisch toegezonden. Opdrachtgever stemt in met deze wijze van factureren.
10. Een factuur dient binnen 14 kalenderdagen betaald te worden, gerekend vanaf de factuurdatum.
11. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is NetSolid gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen, eerst na verloop van drie maanden vanaf het moment waarop de Overeenkomst is aangegaan. NetSolid zal Opdrachtgever ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Consument-opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
12. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is NetSolid gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 4% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
13. Na het verstrijken van 30 dagen na de betalingstermijn is de Zakelijke Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door NetSolid. Voor Consumenten-opdrachtgevers geldt de wettelijke regeling inzake verzuim.
14. NetSolid kan verlangen dat de Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient NetSolid hiervoor te machtigen.
15. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld. Bij Zakelijke Opdrachtgevers heeft NetSolid het recht administratiekosten in rekening te brengen.
16. Bij een niet tijdige betaling is de Zakelijke Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien is het gehele bedrag voor de resterende contractstermijn door NetSolid direct opeisbaar.
17. Wanneer betaling door de Consument-opdrachtgever na het aflopen van de in de betalingsherinnering genoemde termijn uitblijft, is de Consument-opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de wettelijke incassokosten zoals opgenomen in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
18. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
19. NetSolid is steeds gerechtigd, alvorens de Overeenkomst uit te voeren of daarmee door te gaan, te verlangen dat de Zakelijke Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
20. NetSolid is gerechtigd bedragen die zij van Zakelijke Opdrachtgever te vorderen heeft te verrekenen. Zakelijke Opdrachtgever is nimmer gerechtigd bedragen van NetSolid te verrekenen.
21. Als Opdrachtgever bezwaar maakt tegen de hoogte van een factuur, dan schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Opdrachtgevers die geen Consument-opdrachtgever zijn, kunnen de betaling van facturen in geen geval opschorten.
22. Indien Zakelijke Opdrachtgever meerdere Diensten afneemt en de betaling van een enkele Dienst niet binnen de betalingstermijn voldoet, zijn de vorderingen ten aanzien van de andere afgenomen Diensten direct opeisbaar. Bovendien is het NetSolid toegestaan ook de andere Diensten op te schorten of de Overeenkomsten te beëindigen, zonder recht op vergoeding van schade voor Zakelijke Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
23. Alle zaken die NetSolid in het kader van de Overeenkomst levert blijven eigendom van NetSolid, tot het moment waarop Opdrachtgever al zijn betaalverplichtingen jegens NetSolid deugdelijk is nagekomen.
24. Alle door NetSolid geleverde zaken die onder het eigendomsvoorbehoud uit het vorige lid van dit artikel vallen, mogen door Opdrachtgever niet worden doorverkocht, als betaalmiddel worden gebruikt, worden verpand of op enige andere wijze bezwaard.
25. Opdrachtgever dient al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van NetSolid veilig te stellen.
26. Indien een derde partij beslag wil (laten) leggen op zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, dan wel daarop rechten wil vestigen of laten gelden, dan stelt Opdrachtgever NetSolid daarvan direct op de hoogte.
27. Opdrachtgever geeft bij voorbaat uitdrukkelijke en onvoorwaardelijke toestemming aan NetSolid en door NetSolid aan te wijzen derden om de plaatsen waar NetSolid's eigendommen zich bevinden te betreden en de zaken terug te nemen.

#### Artikel 17: Herroepingsrecht Diensten

1. Bij de Overeenkomst omtrent de levering van een Dienst heeft de Consument-opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst. Andere Opdrachtgevers hebben dit recht niet.
2. De Consument-opdrachtgever is gehouden tot vergoeding van de Diensten die zijn afgenomen in de periode tussen het aangaan van de Overeenkomst en het uitoefenen van het herroepingsrecht.

#### Artikel 18: Overige bepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Verandering in management of rechtsvorm hebben geen invloed op de Overeenkomst.
3. Voor Zakelijke Opdrachtgevers geldt dat de door NetSolid ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen (monitoring) van bijvoorbeeld beschikbaarheid van de Dienst(en) gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter van het arrondissement waar NetSolid gevestigd is.

## Deel II: Hosting en domeinnamen

---

### Artikel 19: Hosting en domeinnamen

1. Deel II van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op een Hostingdienst en/of domeinna(m)en. De bepalingen uit Deel I blijven onverkort van toepassing. Bij strijdigheid van bepalingen uit Deel I en Deel II, prevaleren de bepalingen uit Deel II.

### Artikel 20: Shared hosting en virtual private servers (VPS)

1. Indien de Hostingdienst bestaat uit shared hosting of VPS dan wordt webruimte op (de virtueel verdeelde) servers van NetSolid beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever kan te allen tijde de diensten betreffende shared hosting en virtual private servers upgraden. Tussentijds downgraden is niet mogelijk; dit is uitsluitend mogelijk om het moment waarop de Overeenkomst verlengd wordt. Opdrachtgever dient het verzoek tot downgrading minimaal één maand voordat de Overeenkomst afloopt kenbaar te maken aan NetSolid.
3. NetSolid spant zich in om haar servers waarop de shared hosting of VPS wordt gehost, beschikbaar te stellen op het internet. Ten aanzien van de beschikbaarheid geeft NetSolid echter geen garanties, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst of de SLA.

### Artikel 21: Dedicated servers en colocated servers

1. Indien de Hostingdienst bestaat uit dedicated servers huurt Opdrachtgever ruimte en een server van NetSolid. Indien de Hostingdienst bestaat uit colocated servers huurt Opdrachtgever enkel ruimte en verzorgt zelf de hardware. Naast ruimte en een eventuele server kan Opdrachtgever een SLA afnemen.
2. Tenzij Partijen expliciet anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst of de SLA, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de colocated of dedicated server.
3. NetSolid is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de apparatuur van Opdrachtgever, waaronder mede (doch niet uitsluitend) wordt verstaan de hardware, software, gegevens en applicaties die onderdeel uitmaken van de colocated of dedicated server.
4. NetSolid heeft het recht om haar datacentrum en/of colocatieruimte te verhuizen. Eventuele onderbreking van de Diensten die het gevolg zijn van een verhuizing, kwalificeren niet als downtime indien NetSolid de verhuizing dertig dagen of langer van tevoren mededeelt aan Opdrachtgever. Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, draagt Opdrachtgever de kosten die hij zelf maakt als gevolg van de verhuizing.
5. Fysieke toegang tot de eigen apparatuur (zoals colocated servers) van Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk wanneer Opdrachtgever dit minimaal één uur van tevoren aan NetSolid meldt. NetSolid behoudt zich het recht voor om toegang tot de server(s) te weigeren, indien Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst voldoet.
6. Opdrachtgever plaatst zijn apparatuur conform de aanwijzingen van NetSolid in de daartoe aangewezen kasten. NetSolid heeft het recht om ongebruikte kastruimte tijdelijk zelf in gebruik te nemen. Op verzoek van Opdrachtgever zal NetSolid deze ruimte binnen twee werkdagen vrijmaken, zodat de ruimte beschikbaar is voor Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever zal zich verzekeren en gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzekerd houden voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid. Op NetSolid's eerste verzoek daartoe, zal Opdrachtgever de polissen overleggen.
8. Opdrachtgever garandeert dat hij beschikt over alle vereiste vergunningen, licenties en toestemmingen om gebruik te maken van de apparatuur, waaronder hardware en software, alsmede dat hij gerechtigd is de activiteiten te verrichten welke hij met behulp van de Diensten uitvoert. Opdrachtgever garandeert dat de gebruikte apparatuur voldoet aan de door NetSolid gestelde eisen zoals vermeld in de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart NetSolid voor enige aanspraak van derden vanwege schade die is veroorzaakt door apparatuur van Opdrachtgever.

### Artikel 22: Domeinnamen

1. Aanvraag, toekenning en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en onderworpen aan de regels en procedures van de registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE (Réseaux IP Européens). De registrerende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. NetSolid vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsmail van NetSolid, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt NetSolid schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Voor Consument-opdrachtgever geldt deze vrijwaring niet. Desalniettemin is Consument-opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor alle schade die zij veroorzaakt.
4. Vanwege haar bemiddelende rol is NetSolid niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van NetSolid.
5. Indien NetSolid een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal NetSolid medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
6. NetSolid heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.
7. Indien Opdrachtgever haar verplichtingen ten aanzien van een domeinnaam zoals overeengekomen met NetSolid niet nakomt dan is NetSolid gerechtigd de Domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. De Overeenkomst ten behoeve van de registratie van de Domeinnaam komt dan ook ten einde. Reeds ontstane betalingsverplichtingen blijven uitdrukkelijk bestaan.
8. Na de opzegging zoals beschreven in het voorgaande lid komen de domeinnamen met een .nl extensie in quarantaine. In ruil voor een vergoeding te betalen aan NetSolid, kan NetSolid deze domeinnamen uit quarantaine halen indien Opdrachtgever daarom verzoekt en de vergoeding betaalt.

## Deel III: Ontwikkeling

---

### Artikel 23: Ontwikkeling

1. Deel III van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op Ontwikkeling. De bepalingen uit Deel I blijven onverkort van toepassing. Bij strijdigheid van bepalingen uit Deel I en Deel III, prevaleren de bepalingen uit Deel III.
2. NetSolid geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.
3. NetSolid is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
4. Ten aanzien van de NetSolid ontwikkeling is het Opdrachtgever niet toegestaan om:
  - a. aanduidingen van NetSolid en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Ontwikkeling of delen daarvan te verwijderen, aan te passen of onleesbaar te maken;
  - b. de broncode van de ontwikkeling te reverse engineeren, te decompileren of te demonteren, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - c. wijzigingen in de Ontwikkeling aan te brengen, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - d. de Ontwikkeling te kopiëren, zonder voorafgaande toestemming van NetSolid;
  - e. de Ontwikkeling onder te verhuren, over te dragen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, behalve indien dit gebruik voor het doel van de Overeenkomst en in overeenstemming met de Overeenkomst is;
  - f. de Ontwikkeling te kopiëren, vermenigvuldigen en of te dupliceren anders dan voor het maken van back-ups;
  - g. de Ontwikkeling opnieuw te installeren;
5. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan NetSolid levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door NetSolid. Opdrachtgever vrijwaart NetSolid van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
6. NetSolid heeft, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
7. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart NetSolid voor aanspraken van derden betreffende licenties. NetSolid zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
8. NetSolid zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van geleverde Werken nimmer aan Opdrachtgever of derden ter beschikking stellen.
9. NetSolid zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang NetSolid Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat NetSolid Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. NetSolid is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is NetSolid gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

### Artikel 24: Planning, oplevering en aanvaarding

1. NetSolid zal te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt zijn voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren, tenzij Partijen een andere termijn zijn overeengekomen. Indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal NetSolid zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan NetSolid doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd, zal er naar oordeel van NetSolid een redelijk aantal revisierondes volgen.
6. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door NetSolid gemaakte uren vergoeden, met als maximum het bedrag dat oorspronkelijk was overeengekomen voor de opdracht. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. NetSolid kan slechts opzeggen nadat zij een revisie of motivatie heeft aangegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
7. Dit lid geldt niet voor Consument-opdrachtgevers. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij NetSolid het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van twee maanden na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

## Deel IV: Online Werkplekdienst, Microsoft Software, VoIP en Internet Accessdienst

---

### Artikel 25: Online Werkplekdienst, Microsoft Software, VoIP en Internet Accessdienst

1. Deel IV van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op een Online Werkplekdienst, Microsoft Software, VoIP-dienst en/of Internet Accessdienst. De bepalingen uit Deel I blijven onverkort van toepassing. Bij strijdigheid van bepalingen uit Deel I en Deel IV, prevaleren de bepalingen uit Deel IV.



## Artikel 26: Online Werkplekdienst

1. De door Opdrachtgever afgenomen Online Werkplekdienst wordt beschreven in de Overeenkomst(en).
2. Indien gegevens (data) van de Opdrachtgever naar de Online Werkplekdienst van NetSolid worden gemigreerd staat Opdrachtgever ervoor in dat alle data beschikbaar, leesbaar en niet beschadigd is. Indien dit niet het geval is, kan NetSolid extra kosten voor de migratie in rekening brengen. NetSolid is niet verantwoordelijk voor het eventueel beschadigd raken c.q. verloren gaan van data tijdens de migratie. Opdrachtgever dient voor de migratie te allen tijde zelf een back-up van de te migreren data te maken.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar Gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een Gebruiker zal op Opdrachtgever worden verhaald.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zelfstandig software programma's te installeren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hard- en software, die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van NetSolid. NetSolid geeft hierover geen enkele garantie.
6. Voorgenoemde betekent tevens dat Opdrachtgever zelf voor een deugdelijke internetverbinding, hardware (router) etc. moeten zorgen tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Daarbij is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de vereiste minimale bandbreedte. NetSolid kan over de vereiste minimale bandbreedte adviseren, maar dit advies is geheel vrijblijvend.

## Artikel 27: Microsoft Software

1. Indien de levering van Microsoft Software onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hierna volgende bepalingen.
2. NetSolid zal ten behoeve van Opdrachtgever de Microsoft Software configureren, onderhouden en ondersteuning leveren aan Opdrachtgever, indien Opdrachtgever hiertoe een verzoek doet. Opdrachtgever is niet gerechtigd om ondersteuning ten aanzien van de Microsoft Software te vragen aan Microsoft.
3. Ten behoeve van de configuratie en het onderhoud van de Microsoft Software verstrekt NetSolid de bijbehorende licenties en licentiecodes. Opdrachtgever zal de licenties niet voor andere doeleinden gebruiken zoals bedoeld in de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever verkrijgt het recht de door NetSolid geleverde Microsoft Software te gebruiken. Het gebruik van de Microsoft Software is enkel toegestaan in overeenstemming met de voorwaarden zoals gesteld in de Overeenkomst.
5. Ten aanzien van de Microsoft Software is het Opdrachtgever niet toegestaan om:
  - a. aanduidingen van NetSolid en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Microsoft Software of delen daarvan te verwijderen, aan te passen of onleesbaar te maken;
  - b. de broncode van de Microsoft Software te reverse engineeren, te decompileren of te demonteren, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - c. wijzigingen in de Microsoft Software aan te brengen, behoudens in de gevallen waarin dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - d. de Microsoft Software te kopiëren, zonder voorafgaande toestemming van NetSolid;
  - e. de Microsoft Software onder te verhuren, over te dragen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, behalve indien dit gebruik voor het doel van de Overeenkomst en in overeenstemming met de Overeenkomst is;
  - f. de Microsoft Software te gebruiken voor Toepassingen Met Een Verhoogd Risico.
6. NetSolid heeft het recht om de naam en adresgegevens van Opdrachtgever ter beschikking te stellen aan Microsoft indien Microsoft daar om heeft gevraagd. NetSolid is niet gehouden om Opdrachtgever van een dergelijke afgifte op de hoogte te stellen.
7. Opdrachtgever zal iedere persoon die toegang heeft of verkrijgt tot de Microsoft Software van Microsoft op de hoogte stellen van het feit dat deze Microsoft Software door Microsoft in gebruik wordt gegeven en dat deze Microsoft Software enkel in overeenstemming met deze Overeenkomst mag worden gebruikt.
8. NetSolid heeft het recht een inspectie uit te voeren op de apparatuur van Opdrachtgever ten behoeve van het controleren van de naleving van de verplichtingen uit dit artikel. NetSolid zal deze inspectie uitvoeren tijdens werkdagen en gebruikelijke werktijden. Daarnaast zal zij de inspectie minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de inspectie Schriftelijk aankondigen aan Opdrachtgever.
9. Naast NetSolid heeft Microsoft het recht om een inspectie uit te voeren op de wijze zoals dat in dit artikel is bepaald. In het geval van niet-nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst door Opdrachtgever, is Opdrachtgever direct aansprakelijk tegenover Microsoft.
10. Microsoft en andere licentiegevers (waaronder NetSolid uitdrukkelijk niet verstaan) van de Microsoft Software zijn in geen geval aansprakelijk voor de onjuiste werking van de Microsoft Software en/of de nakoming van de verplichtingen uit deze Overeenkomst.
11. De Microsoft Software is afkomstig uit de U.S. en is onderhevig aan U.S. Export Regulations. Opdrachtgever zal zich te allen tijde conformeren aan de U.S. Export Administration Regulations en andere van toepassing zijnde restricties opgelegd door de U.S. Zie voor meer informatie: <http://www.microsoft.com/exporting/>.
12. NetSolid heeft het recht om op ieder moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst een onderzoek in te stellen naar de vraag of Opdrachtgever voldoet aan alle op haar rustende verplichtingen.
13. Op verzoek van NetSolid zal Opdrachtgever toegang verlenen aan NetSolid of een door NetSolid aangestelde derde tot de administratie van Opdrachtgever en tot alle locaties en overige informatie die van belang is om vast te kunnen stellen of Opdrachtgever zich houdt aan de verplichtingen op grond van de Overeenkomst. NetSolid erkent dat zij ten behoeve van dit artikel geen derde zal aanstellen die gekwalificeerd kan worden als een directe concurrent van Opdrachtgever voor diensten soortgelijk aan de Diensten. Opdrachtgever zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan audit-onderzoeken.
14. Indien er overeenstemming is tussen Opdrachtgever en NetSolid over een tekortkoming (afwijking) zoals geconstateerd in het audit-onderzoek, zal Opdrachtgever deze tekortkoming onmiddellijk wegnemen of, waar dit niet mogelijk is, de tekortkoming wegnemen binnen een termijn die redelijk is op grond van de urgentie van de geconstateerde tekortkoming.
15. Als Opdrachtgever de uitvoering van het audit-onderzoek belemmert en/of een daaruit gebleken overeengekomen tekortkoming niet onmiddellijk wegneemt, of, waar dit niet mogelijk is, de tekortkoming niet wegneemt binnen een termijn die redelijk is op grond van de urgentie van de geconstateerde tekortkoming, dan verbeurt Opdrachtgever een zonder rechterlijke tussenkomst onmiddellijk opeisbare boete van EUR 2.000,- per dag gedurende de periode dat de belemmering voortduurt of de tekortkoming niet is weggenomen. Een en ander onverminderd alle verdere rechten van NetSolid en/of Microsoft waaronder die op nakoming en/of vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade.

## Artikel 28: VoIP-dienst

1. VoIP-diensten worden door Opdrachtgever rechtstreeks afgenomen bij onze partner X2com tegen de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst die Opdrachtgever met X2com sluit. X2com (en uitdrukkelijk niet NetSolid) is verantwoordelijk voor de correcte levering van de VoIP-dienst, zoals het correct configureren van de telefoonnummers.

2. NetSolid levert ondersteuning voor de VoIP-dienst conform de voorwaarden uit de SLA. Indien Opdrachtgever geen SLA heeft afgenomen, vindt ondersteuning plaats op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven. Opdrachtgever is niet gerechtigd ondersteuning te vragen aan X2com.
3. Opdrachtgever garandeert dat geen misbruik of oneigenlijk gebruik van de dienst in de zin van Artikel 6 wordt gemaakt.

#### Artikel 29: Internet Access

1. Internet Accessdiensten worden door Opdrachtgever rechtstreeks afgenomen bij onze partner X2com tegen de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst die Opdrachtgever met X2com sluit. X2com (en uitdrukkelijk niet NetSolid) is verantwoordelijk voor de correcte levering van de Internet Accessdienst.
2. NetSolid levert ondersteuning voor de Internet Accessdienst conform de voorwaarden uit de SLA. Indien Opdrachtgever geen SLA heeft afgenomen worden vindt ondersteuning plaats op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven. Opdrachtgever is niet gerechtigd ondersteuning te vragen aan X2com.
3. Opdrachtgever garandeert dat geen misbruik of oneigenlijk gebruik van de dienst in de zin van Artikel 6 wordt gemaakt.

## Deel V: Levering van hardware en beheer

---

#### Artikel 30: Hardware en beheer

1. Deel V van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van hardware en/of het Beheer daarvan. De bepalingen uit Deel I blijven onverkort van toepassing. Bij strijdigheid van bepalingen uit Deel I en Deel V, prevaleren de bepalingen uit Deel V.

#### Artikel 31: Verkoop, levering en installatie hardware

1. Indien NetSolid in het kader van de Diensten hardware levert aan een Zakelijke Opdrachtgever, geeft NetSolid geen garanties behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Zakelijke Opdrachtgever dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. NetSolid zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.
2. NetSolid zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware ten behoeve van Opdrachtgever.
3. De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. NetSolid zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van NetSolid voldoet, is NetSolid gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
4. Opdrachtgever zal op verzoek van NetSolid medewerkers en hulppersonen van NetSolid alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de hardware mogelijk te maken.

#### Artikel 32: Beheer op locatie

1. Beheer op locatie zal worden uitgevoerd conform de afspraken uit de Overeenkomst en/of de SLA.
2. Indien Opdrachtgever beheer op locatie door NetSolid wenst, maar dit niet is bepaald in de Overeenkomst en/of de SLA, dan kan NetSolid de werkzaamheden tegen het gangbare tarief en op basis van nacalculatie verrichten.
3. Opdrachtgever zal op verzoek van NetSolid medewerkers en hulppersonen van NetSolid alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om beheer op locatie mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.