



## Algemene Voorwaarden DigiFactory Webworks voor Hosting

april 2018

---

### Inleiding

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van DigiFactory Webworks V.o.F., hierna te noemen: "DigiFactory", op het gebied van Hosting. Het gaat hier niet om "de kleine lettertjes", waar u zich als afnemer aan verbindt zonder misschien voldoende van de inhoud op de hoogte te zijn; nee, deze Voorwaarden zijn opgesteld om in de relatie tussen U en DigiFactory –zonder 'moeilijk' te doen- zoveel mogelijk duidelijkheid te laten bestaan. DigiFactory is en blijft de doorzichtige en betrouwbare organisatie die open en heldere communicatie in de relatie met de afnemer als essentieel beschouwt. Laat u zich alstublieft niet afschrikken door de hoeveelheid tekst en/of de inhoud van de artikelen. Alles is bespreekbaar bij DigiFactory.

### **Principes van DigiFactory voor acceptabel gebruik van Internet door de Afnemer**

Internet vormt in feite een organisatie van vrijwillige gebruikers die zich ten doel hebben gesteld informatie en gegevens uit te wisselen met andere Internetgebruikers. Er is op dit moment geen instantie die officieel toezicht uitoefent op de principes, beleidslijnen of procedures voor het gebruik van Internet of de informatie en gegevens die via Internet worden verspreid. Mede hierom vinden wij het van belang dat afspraken tussen partijen duidelijk zijn, zodat misverstanden kunnen worden voorkomen. Verantwoordelijkheid en respect: Internet is een netwerk dat bedoeld is voor serieus gebruik. De Afnemer erkent dit principe en verklaart zich te allen tijde bereid te handelen met respect, beleefdheid en verantwoordelijkheidsgevoel, daarbij rekening houdend met de belangen en rechten van andere gebruikersgroepen op Internet.

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	1
Begripsomschrijvingen .....	3
1. Algemene Bepalingen.....	4
1.1 Toepasselijkheid .....	4
1.2 Overeenkomst; duur .....	4
1.3 Prijzen en betaling .....	4
1.4 Geheimhouding .....	4
1.5 Uitvoering van de opdracht; Verplichtingen over en weer .....	5
1.8 Toepasselijk recht; Arbitrage; Bemiddeling .....	6
2. Aansprakelijkheid .....	6
3. Hosting .....	7
3.2 goede zeden .....	7
3.3 gevolgen .....	7
3.4 bereikbaarheid .....	7
4. Bescherming Persoonsgegevens en Meldplicht datalekken	

## Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Afnemer:** De natuurlijk persoon uitsluitend handelend in beroep of bedrijf of rechtspersoon met wie een overeenkomst tot het verrichten van één of meer Diensten wordt gesloten
- DigiFactory:** DigiFactory Webworks V.O.F., gevestigd en kantoorhoudende te (5391 BR) Nuland (gemeente 's-Hertogenbosch) aan de Industriestraat 14 h.o.d.n. "DigiFactory en DigiFactory Webworks".
- Hardware:** De vaste elektronische en mechanische delen van een computersysteem
- Hosting:** De Dienst van DigiFactory bestaande uit het beschikbaar stellen van ruimte op een server van DigiFactory of op een eigen server van Afnemer die - al of niet door DigiFactory voor Afnemer aangeschaft - bij en onder beheer van DigiFactory wordt geplaatst en toegankelijk wordt gemaakt via Internet
- Internet:** Een wereldwijd geheel van aan elkaar gekoppelde computernetwerken, hostcomputers, databanken en andere telecommunicatie voorzieningen

## 1. Algemene Bepalingen

### 1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij DigiFactory hosting levert aan de Afnemer, ook indien deze diensten niet nader zijn omschreven. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.1.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen DigiFactory en Afnemer in overleg treden, om nieuwe afspraken te maken waarbij de strekking van de nietige of vernietigde Voorwaarden zoveel mogelijk in acht worden genomen.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden van DigiFactory prevaleren in geval boven die van de Afnemer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

### 1.2 Overeenkomst; duur

1.2.1 De overeenkomst komt tot stand door "aanbod" en "aanvaarding". Opdrachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden aanvaard.

1.2.2 De omvang van de overeenkomst is afhankelijk van het soort pakket dat Afnemer heeft aangeschaft: Lite, Pro, VPS (Virtual Private Server) of Eigen Server (dedicated á Eigen Server).

1.2.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor een periode van twaalf (12) maanden en zal zonder opzegging door een van de partijen stilzwijgend met steeds een gelijke periode worden verlengd.

### 1.3 Prijzen en betaling

1.3.1 Alle prijzen zijn in euro's.

1.3.2 Voor de diensten van DigiFactory zijn vergoedingen verschuldigd die worden berekend met toepassing van de overeengekomen of de nadien in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden gewijzigde tarieven.

1.3.3 DigiFactory is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Afnemer aan te passen voor prestaties die, volgens de

desbetreffende overeenkomst, zullen worden geleverd, met ingang van een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

1.3.4 Indien Afnemer niet akkoord gaat met een door DigiFactory kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in het vorige lid, is de Afnemer gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in dat lid bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van DigiFactory genoemde datum waarop prijs- of tariefwijziging in werking zou treden, met uitzondering van de naar hun aard doorlopende verplichtingen.

1.3.5 DigiFactory brengt de door de Afnemer verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De betaling zal plaatsvinden op de door DigiFactory aangegeven bank- of girorekening en op de door DigiFactory aangegeven wijze. Er zal een betalingstermijn gelden zoals vermeld op de factuur. Bij gebreke van specifieke betalingscondities zal betaling dienen te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

1.3.6 Afnemer staat in voor het tijdig, volledig en correct doorgeven van haar BTW nummer.

1.3.7 Indien Afnemer niet tijdig heeft betaald, zal DigiFactory een herinnering sturen met een nadere redelijke termijn van betaling. Is ook binnen deze nadere termijn niet betaald, dan is de Afnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd verhoogd met het promesse disconto van de ECB. Indien de Afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering, zonder nadere aankondiging ter incasso uit handen worden gegeven, in welk geval Afnemer naast het alsdan verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, zulks met een minimum van € 350,00.

### 1.4 Geheimhouding

1.4.1 DigiFactory en Afnemer zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van de wederpartij. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door partijen als zodanig is aangeduid.

1.4.2 De Afnemer zal de geheimhoudingsverplichting ook opleggen aan anderen die - al dan niet in dienstverband - van de in art. 1.4.1 genoemde gegevens kennis hebben kunnen nemen. DigiFactory kan in voorkomende gevallen de Afnemer voorzien van een geheimhoudingsclausule, welke Afnemer vervolgens aan de betrokkene(n) zal opleggen.

1.4.3 Hoewel aan de beveiliging van de systemen welke bij DigiFactory in gebruik zijn alle zorg wordt besteed die op dit punt redelijkerwijs mag worden verwacht, staat DigiFactory er niet voor in dat derden zich nooit onbevoegd, zonder betaling of anderszins met kwaadwillige intenties toegang kunnen verschaffen tot de Website van Afnemer, in het geval deze door DigiFactory wordt gehost. De Afnemer zal geacht worden zich bewust te zijn van het feit dat de toegankelijkheid van de door DigiFactory geleverde Producten via Internet een risico met zich meebrengt dat niet kan worden voorkomen met de hiervoor bedoelde beveiliging.

1.4.4 Afnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging van haar inlogcodes. DigiFactory kan Afnemer verantwoordelijk houden voor inbreuk in haar systemen via de inlogcodes die ter beschikking gesteld zijn aan Afnemer. Afnemer is in geval van schade aan de kant van DigiFactory door de inbreuk verantwoordelijk voor de schadevergoeding ten belope van de schade.

## **1.5 Uitvoering van de opdracht; Verplichtingen over en weer**

1.5.1 DigiFactory zal alle diensten naar beste kunnen uitvoeren. Plaatsing van een website geschiedt zo spoedig mogelijk na schriftelijke opdracht en aanlevering van gegevens.

1.5.2 De Afnemer zal aan DigiFactory tijdig alle gegevens verschaffen en alle medewerking verlenen die DigiFactory nodig heeft voor de juiste uitvoering van de opdracht.

1.5.3 Indien voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking staan van DigiFactory of indien de Afnemer op andere wijze niet aan zijn verplichting voldoet, heeft DigiFactory het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht. De daardoor ontstane

kosten komen voor rekening van de Afnemer.

1.5.4 De eventueel door DigiFactory ingeschakelde derden zullen onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn, tenzij inschakeling van deze medewerkers en/of derden door de Afnemer is voorgeschreven. In het laatste geval vrijwaart de Afnemer DigiFactory voor alle handelingen van een derde waardoor schade ontstaat.

1.5.5 De tijdstippen vermeld in een Overeenkomst of in enig plan dat ter uitvoering van een Overeenkomst is opgesteld, zullen steeds gebaseerd zijn op een schatting. De met deze tijdstippen samenhangende termijnen worden geacht niet de strekking te hebben om DigiFactory in verzuim te doen zijn op het moment dat deze termijnen niet worden gehaald. Indien DigiFactory voorziet dat de totstandkoming van een onderdeel meer tijd vergt, zal het de Afnemer hiervan in kennis stellen.

## **1.6 Overmacht**

1.6.1 Hoewel DigiFactory zich heeft verbonden om Diensten en programmatuur te leveren waaraan met grote zorg en vakbekwaamheid is gewerkt, kan de Afnemer in geval van overmacht DigiFactory nimmer op haar verplichtingen aanspreken.

1.6.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop DigiFactory geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor DigiFactory niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen: brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege, stroomonderbrekingen van langere duur, transportbelemmeringen en terrorismedreiging.

1.6.3 Indien DigiFactory, door overmacht, langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst, zonder inachtneming van de minimale opzegtermijn uit het volgende artikel, te ontbinden.

1.6.4 Indien DigiFactory bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn

verplichtingen kan voldoen, is DigiFactory gerechtigd het reeds uitgevoerde afzonderlijk te factureren en is de Afnemer gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

### **1.7 Beëindiging; Gehele of gedeeltelijke ontbinding**

1.7.1 De overeenkomst betreffende hosting kan door elk van de partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij schriftelijk tussen partijen anders is overeengekomen. Partijen zullen wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

1.7.2 In geval van ontbinding of beëindiging van de overeenkomst blijven de naar hun aard doorlopende verplichtingen in stand.

### **1.8 Toepasselijk recht; Geschillen**

1.8.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

1.8.2 Alle geschillen, welke tussen DigiFactory en Afnemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door eerstgenoemde met Afnemer gesloten overeenkomst, dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.

## **2. Aansprakelijkheid**

2.1. DigiFactory aanvaardt wettelijke verplichtingen tot Schadevergoeding voor zover dat blijkt uit dit onderdeel van de Algemene Voorwaarden inzake "Aansprakelijkheid".

2.2 De totale aansprakelijkheid van DigiFactory wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een Overeenkomst, dan wel het handelen in strijd met de wetgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag dat door DigiFactory in rekening is gebracht voor de prestatie in verband waarmee zich dergelijke tekortkomingen hebben voorgedaan. In geen geval zal de schade vergoeding voor directe schade meer bedragen dan Euro 15.000 inclusief BTW.

2.3 Onder schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten die de Afnemer zou moeten maken om de prestatie van DigiFactory aan de Overeenkomst te laten beantwoorden op grond waarvan DigiFactory aansprakelijk wordt gesteld. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Afnemer de Overeenkomst heeft ontbonden;
- de redelijke kosten die de Afnemer heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- de redelijke kosten die de Afnemer heeft gemaakt ter Voorkoming of beperking van de schade, voor zover de Afnemer althans aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

2.4 De totale aansprakelijkheid van DigiFactory voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal steeds beperkt zijn tot maximaal het bedrag dat onder aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

2.5 Buiten de in art. 2.2 en 2.6 genoemde gevallen rust op DigiFactory geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een vordering tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in art. 2.2 en 2.6 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van een leidinggevende van DigiFactory. In deze uitzonderingsgevallen is volledige vergoeding verschuldigd.

2.6 Mochten ondanks de hiervoor overeengekomen uitsluitingen toch aanspraken ontstaan op vergoeding van schade, dan zal de totale aansprakelijkheid van DigiFactory in verband met de uitvoering van een overeenkomst beperkt zijn tot een maximum van Euro 15.000 inclusief BTW. Het voorafgaande is eveneens van toepassing indien Afnemer stelt dat schade is geleden als gevolg van een onrechtmatige daad waarvoor DigiFactory aansprakelijk is, onverminderd de mogelijkheid dat er geen enkele aansprakelijkheid bestaat wegens het feit dat de onrechtmatige daad is gepleegd door een ondergeschikte of hulppersoon van wie DigiFactory voor de uitvoering van een overeenkomst gebruik heeft gemaakt als bedoeld in de art. 6:170, 6:171 of 6:172 BW en de betreffende daad onder zodanige omstandigheden is gepleegd dat DigiFactory daarvoor wegens het bepaalde in die wetsartikelen niet aansprakelijk is.

### 3. Hosting

3.1. Hosting door DigiFactory gebeurt steeds op servers die voldoen aan de mogelijkheden die de nieuwste stand van de techniek biedt.

#### 3.2 goede zeden

3.2.1 De Afnemer staat ervoor in dat de site die door DigiFactory wordt gehost uitsluitend wordt gebruikt voor informatie waarvan de openbaarmaking niet in strijd is met de wet, openbare orde en/of goede zeden.

3.2.2 Afnemer garandeert dat een site die door DigiFactory wordt gehost geen enkele schade veroorzaakt aan derden.

3.2.4 DigiFactory heeft het recht om de site af te sluiten als Afnemer in strijd handelt met de hiervoor vermelde verplichtingen of normen.

#### 3.3 gevolgen

3.3.1 De Afnemer vrijwaart DigiFactory volledig voor de gevolgen, in het geval de informatie die via zijn site wordt openbaar gemaakt in strijd komt met de hiervoor vermelde verplichtingen en/of aanspraken oplevert van derden jegens DigiFactory met betrekking tot bedoelde informatie.

3.3.2 Afnemer vergoedt aan DigiFactory op eerste verzoek de schade welke in redelijkheid met deze gevolgen en/of aanspraken in verband staan.

#### 3.4 bereikbaarheid

3.4.1 DigiFactory staat er voor in dat het door DigiFactory gehoste Product voor 99% van de tijd via Internet bereikbaar is. Daarbij wordt niet meegerekend de tijd die gebruikt wordt voor aangekondigd onderhoud.

3.4.2 De periodes van onbereikbaarheid, welke zijn beïnvloed door externe factoren, zoals stroomtoevoer en gebreken in de performance van apparatuur en diensten welke door derden worden geleverd, worden niet meegeteld. Voor deze periodes van onbereikbaarheid geldt geen enkele garantie.

## 4. Bescherming persoonsgegevens / Meldplicht datalekken

### 4.1 Bescherming persoonsgegevens

4.1.1 DigiFactory en de Afnemer verplichten zich over en weer in overeenstemming met de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens te handelen.

4.1.2 DigiFactory zal persoonsgegevens zonder expliciete toestemming van de Afnemer of een wettelijke verplichting niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden gebruiken dan voor de overeengekomen doeleinden. DigiFactory neemt hierbij de noodzaak en de aard van de door de Afnemer verstrekte opdracht in ogenschouw.

4.1.3 DigiFactory neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de Afnemer te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

4.1.4 DigiFactory is gerechtigd derden in te schakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden. Als deze derde persoonsgegevens gaat verwerken, heeft DigiFactory de toestemming van de Afnemer nodig. Met het aangaan van een overeenkomst met DigiFactory, gaat de Afnemer akkoord met de verwerking door eventuele inschakeling van derden.

4.1.5 Het staat de Afnemer vrij om tijdens de looptijd van de overeenkomst een onafhankelijke deskundige in te schakelen om de naleving door DigiFactory op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens te (laten) controleren. De Afnemer draagt in een dergelijk geval de kosten.

4.1.6 DigiFactory verwerkt de persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij DigiFactory en de Afnemer hierover andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

### Meldplicht datalekken

4.2.1 Met inachtneming van de Wet dienen eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. De Afnemer wordt aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke. DigiFactory zal daarom zelf geen meldingen doen bij

de Autoriteit Persoonsgegevens. DigiFactory zal de Afnemer, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

4.2.2 Voor het bepalen of sprake is van een datalek dienen DigiFactory en de Afnemer gebruik te maken van de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken.

4.2.3 Alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking worden aangemerkt als datalek (bijvoorbeeld het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een calamiteit zoals brand in een datacenter of een malware-besmetting).

4.2.4 De meldplicht datalekken is niet van toepassing als het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

4.2.5 Als de Afnemer zich bewust is geworden van een datalek, moet hij dit zo spoedig mogelijk, waar mogelijk binnen 72 uur melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Mocht dit niet lukken, dan moet de Afnemer een verklaring voor de vertraging geven.