

### **Artikel 1. Definities**

1. OHSN: OHSN gevestigd te Nieuwegein en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 63285169.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met OHSN een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie OHSN een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Account: de online omgeving in de vorm van een klantenpaneel welke aan Opdrachtgever door OHSN ter beschikking wordt gesteld, nadat deze door Opdrachtgever zelf is aangemaakt, met als doel de Dienst(en) aan te vragen, te beheren dan wel te configureren.
5. Ruimte: de fysieke ruimte zoals beschreven in de Overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met Opdrachtgever.
6. Dienst: de specifieke dienst die OHSN met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
7. Overeenkomst: de overeenkomst tussen OHSN en Opdrachtgever krachtens welke OHSN de Dienst zal uitvoeren.
8. SSL: Secure Sockets Layer (zorgt voor een beveiligde verbinding).
9. Website: <http://www.ohsn.nl> dan wel sub domeinen en andere extensies.

### **Artikel 2. Elektronische bestelling, aanbod en aanvaarding**

1. De Overeenkomst tussen OHSN en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever een elektronische bestelling plaatst via de Website of via zijn Account. Op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend. Bovendien is het mogelijk dat OHSN een offerte opstelt waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 7 dagen na verzending door OHSN, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft OHSN het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. Op de Overeenkomst zijn ten allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor OHSN alleen bindend indien en voor zover deze door OHSN uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
6. OHSN heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgave van reden.
7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door OHSN.
9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - De Overeenkomst;
  - De eventuele bijlagen;
  - Deze algemene voorwaarden;
  - Eventuele aanvullende voorwaarden.

### **Artikel 3. Uitvoering van de Dienst**

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal OHSN zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte dan wel de elektronische bestelling.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert OHSN dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien er voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft OHSN het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan OHSN aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan OHSN

worden verstrekt.

5. Het is OHSN toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever.

6. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal OHSN Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot het Account. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen al dan niet via één van de betaalmethoden, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.

7. Iedere actie die middels het Account van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van het Account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan OHSN te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

8. OHSN heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren. Indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens OHSN niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

#### **Artikel 4. Wijziging dienst**

1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk wordt beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

2. Indien OHSN, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is OHSN gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat OHSN tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerde meerwerk.

#### **Artikel 6. Prijzen**

1. Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangegeven.

2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van OHSN zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is OHSN gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. OHSN zal Opdrachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

4. Het is OHSN toegestaan jaarlijks de prijzen met maximaal 7% te verhogen (indexeren), zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de betreffende Overeenkomst op te zeggen.

5. Alle voor OHSN uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze aan Opdrachtgever te wijten zijn.

#### **Artikel 7. Hosting en aanverwante zaken**

Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverde materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, eventals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie jurisdictie legaal zou zijn).

3. OHSN hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van OHSN gerechtvaardigd is, is OHSN gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is OHSN in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instantie. OHSN zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is OHSN gerechtigd hiervan aangifte te doen. OHSN kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties OHSN verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is OHSN gerechtigd de

Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

6. Opdrachtgever vrijwaart OHSN voor alle schade als gevolg van bovenstaande. OHSN is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van OHSN in het kader van de klachtenprocedure.

7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van OHSN 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 kon vermoeden dat zulks OHSN, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt (bijvoorbeeld: SPAM). OHSN zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen en eventuele schade wordt op Opdrachtgever verhaald.

8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemene aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.

9. Zonder toestemming van OHSN is het Opdrachtgever verboden de door OHSN verstaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

10. OHSN kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is OHSN bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

11. Opdrachtgever verstrekt hierbij OHSN een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van OHSN verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door OHSN geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door OHSN.

12. Indien Opdrachtgever een SSL-certificaat bij OHSN afneemt, verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de voorwaarden van de certificatie dienst (de partij die de certificaten uitgeeft). OHSN is niet verantwoordelijk voor een juiste verificatie van de identiteit van de certificaathouder. Ook staat OHSN niet in voor het beveiligingsniveau van het SSL-certificaat. Dit hangt namelijk af van het doel waarvoor het SSL-certificaat wordt gebruikt.

13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 8. Web hosting**

1. Naast de in deze algemene voorwaarden genoemde bepalingen die van toepassing zijn op hosting en aanverwante diensten, zijn specifiek voor de door OHSN aangeboden dienst web hosting de in dit artikel genoemde bepalingen van toepassing.

2. OHSN maakt voor de door haar aangeboden web hosting pakketten (<http://www.ohsn.nl>) gebruik van DirectAdmin.

3. Zoals aangegeven op de Website biedt OHSN web hosting pakketten aan met een up-time garantie van 99,9% .

4. De in lid 3 van dit artikel genoemde percentage up-time garantie zijn in geen geval van toepassing indien er sprake is van storingen en/of overmacht zoals omschreven in artikel 19.

5. Indien de Opdrachtgever niet tevreden is met het web hosting pakket krijgt deze, zonder opgaaf van reden, zijn geld binnen 14 dagen na aankoop teruggestort door OHSN. Dit is alleen van toepassing op de aankoop van een nieuw en op de Website genoemde web hosting pakket.

6. Het in lid 5 van dit artikel bepaalde (terugstorten van geld) is niet van toepassing indien Opdrachtgever zijn web hosting pakket verlengt of indien er sprake is van maatwerk. Zulks naar het oordeel van OHSN.

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

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat OHSN voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. OHSN vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de elektronische bevestigingsbrief van OHSN, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangegeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt OHSN schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

5. OHSN is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van dienst 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 grove schuld van OHSN.

6. Indien OHSN een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal OHSN medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht, verhuur, verkoop of opzegging van deze domeinnaam.

7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

8. OHSN 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.

9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is OHSN gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

10. De aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van OHSN en kunnen bij een eventuele verhuizing/opzegging van Opdrachtgever niet worden meegenomen. Bovendien kunnen meerdere klanten van OHSN onder hetzelfde IP-adres opereren.

11. OHSN heeft te allen tijde het recht IP-adres te wijzigen dan wel een ander adres aan Opdrachtgever toe te wijzen.

#### **Artikel 10. Connectiviteit**

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.

3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.

4. OHSN kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is OHSN bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

#### **Artikel 11. Beschikbaarheid van de Dienst**

1. OHSN zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door OHSN opgeslagen data te realiseren.

2. OHSN zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. OHSN is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). OHSN is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

3. OHSN zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van OHSN. OHSN kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.

4. OHSN stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever voorgenoemde expliciet met OHSN is overeengekomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij OHSN opgeslagen data te maken.

5. Indien naar het oordeel van OHSN een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van OHSN of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is OHSN gerechtigd maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

#### **Artikel 12. Dienstverlening**

1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door OHSN vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is 1 (één) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen onderhoudspakket is afgenomen kan OHSN geen reactietijd garantie geven.

#### **Artikel 13. Rechten van intellectuele eigendom**

Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij OHSN of diens (toe)leveranciers.

2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de

programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

4. Het is OHSN toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien OHSN door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro per OHSN handeling betalen aan OHSN, onverminderd het recht van OHSN haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

#### **Artikel 14. Online back-up**

1. Indien de dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende het maken van back-ups, met de back-up software van OHSN, via het internet door Opdrachtgever geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat verbinding met internet gedurende het maken van de back-up beschikbaar is en blijft.

3. Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals in de back-up handleiding worden vermeld strikt te volgen.

4. OHSN kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere niet aan OHSN toe te rekenen oorzaken zich voordoen.

5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de back-up software met inachtneming van de back-up handleiding.

6. OHSN is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de Encryptiesleutel door de Opdrachtgever dan wel dat een derde toegang heeft gekregen tot de Encryptiesleutel en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens van Opdrachtgever.

7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de Encryptiesleutel en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de Encryptiesleutel, de bij OHSN opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.

#### **Artikel 15. Reclames**

1. Opdrachtgever is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de producten c.q. het beëindigen van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan. Indien Opdrachtgever zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken constateert, dient zulks binnen 24 uur ter kennis van OHSN te worden gebracht.

2. Overige reclames dienen per e-mail binnen 5 werkdagen na ontvangst van de producten c.q. beëindiging van de werkzaamheden aan OHSN te worden gemeld.

3. Indien bovengemelde reclame niet binnen de daar bedoelde termijnen aan OHSN is kenbaar gemaakt, worden de producten geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de uit te voeren werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd.

4. Geringe afwijkingen ter zake opgegeven maten, gewichten, aantallen, kleuren, en dergelijke, gelden niet als tekortkoming aan de zijde van OHSN.

5. Reclames schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

6. Indien de producten na aflevering van aard en/of samenstelling zijn veranderd, geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt of beschadigd, vervalt elk recht op reclame.

#### **Artikel 16. Retourzendingen**

1. In alle gevallen geschiedt retourzending door een aanvraag te doen via de e-mail van OHSN. Retourzending geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Daarbij dient Opdrachtgever het product in originele verpakking te retourneren.

#### **Artikel 17. Garantie**

1. Op de door Opdrachtgever bij OHSN gekochte producten rust fabrieksgarantie. Informatie over wat fabrieksgarantie inhoudt, staat op de website van de fabrikant.

2. OHSN zal haar wettelijke verplichting in het kader van conformiteit van geleverde producten nakomen, maar verleent Opdrachtgever geen (extra) garantie op de door haar geleverde producten.

3. De (wettelijke) garantie geldt niet:

a. Indien de fouten het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van andere oorzaken dan ondeugdelijkheid van materiaal of fabricage.

b. Indien de oorzaak van de fout niet duidelijk kan worden aangetoond.

c. Indien gegeven instructies, voor het gebruik van het product, niet zijn nagekomen.

d. Voor de toestand van de producten, ontstaan ten gevolge van ondeskundig opslaan, klimatologische of andere inwerkingen.

4. Opdrachtgever dient OHSN een redelijke termijn te geven voor het uitvoeren van voorkomende reparaties en

vervangende leveringen, zonder dat OHSN gerechtigd is tot enige tegenprestatie of schadevergoeding.

5. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor het maken van een back-up van zijn gegevens en/of programmatuur (software). Het is mogelijk dat deze tijdens reparatie, vervanging of transport verloren gaan. OHSN is niet aansprakelijk voor schade door verlies van gegevens en/of software. Voor eventuele herinstallaties dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen en zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 18. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van OHSN voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door OHSN van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van OHSN, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 500,- (exclusief BTW).
2. Aansprakelijkheid van OHSN voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in lid 1 genoemde gevallen rust op OHSN geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van OHSN.
4. De aansprakelijkheid van OHSN wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slecht indien Opdrachtgever OHSN onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en OHSN 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 OHSN in staat is adequaat te reageren.
5. OHSN is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij OHSN meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart OHSN 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 OHSN geleverde zaken materialen of resultaten.

#### **Artikel 19. Storingen en overmacht**

1. OHSN heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. OHSN zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. OHSN is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. OHSN heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteiten te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal OHSN zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte te 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. OHSN is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. OHSN 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.
4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, 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 OHSN door zijn eigen leveranciers redelijkerwijs niet van OHSN kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst wordt beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

#### **Artikel 20. Duur en opzegging**

1. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden, tenzij anders aangegeven op de Website of anders overeengekomen. De Overeenkomst wordt bij het uitblijven van een opzegging, die schriftelijk (e-mail) plaatsvindt, tijdig voor een opzegtermijn van één maand, steeds stilzwijgende verlengd met eenzelfde periode, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, mag Opdrachtgever na stilzwijgende verlenging op elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand

na ontvangst van de opzegging. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.

3. Bij opzegging, beëindiging om welke reden dan ook is OHSN gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. OHSN is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen. Bovendien vindt geen restitutie plaats van vooruit betaalde bedragen in geval van opzegging dan wel beëindiging.

4. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast via de Website, middels het Ticketsysteem in het Klantenpaneel en via e-mail opzeggen.

5. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien werkdagen na de totstandkoming, tenzij OHSN reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst. Domeinnamen zijn van de veertien werkdagen bedenktijd uitgesloten, omdat domeinnamen persoonlijk van aard zijn en dan is de bedenktijd niet van toepassing.

6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft OHSN het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie is vereist en onverminderd het recht van OHSN op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

### **Artikel 21. Betalingsvoorwaarden**

1. OHSN zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders is overeengekomen in de Overeenkomst. De factuur kan direct worden voldaan middels de op de Website aangegeven betaalmethodes.

2. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door OHSN.

3. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is 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 factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door OHSN.

4. Bij een niet tijdige betaling is 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.

5. 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.

6. In bovenstaande gevallen heeft OHSN voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

### **Artikel 22. 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. OHSN zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van OHSN, tenzij dit noodzakelijk is voor goede uitvoering van de Overeenkomst of OHSN daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal OHSN zich inspannen de kennisname van de data zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

### **Artikel 23. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

1. OHSN behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van OHSN of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

### **Artikel 24. Slotbepalingen**

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die

mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan een bevoegde Nederlandse rechter.

3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarde ook e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

5. De door OHSN ontvangen op opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door OHSN, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van OHSN. OHSN kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.