

# Algemene Voorwaarden

Klanten en gebruikers die van de internetfaciliteiten van Pluslive gebruik maken worden geacht notie te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden.

## 1. Aanbieding en overeenkomst

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Pluslive goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Pluslive en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## 2. Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Opdrachtgever te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat Pluslive gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

2.2a Voor prijsverhoging op basis van de jaarlijkse prijsindexatie geldt deze termijn niet. De indexatie kan worden doorgevoerd vanaf de datum van de laatste door Pluslive vermelde wijziging.

2.3 Pluslive is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.

2.4 Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een door Pluslive kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.2 of 2.3, is Opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Pluslive genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.

2.5 Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever zal binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.

2.6 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten

berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, met een minimumbedrag van € 55,00.

2.7 Offertes hebben een standaard geldigheidsduur van 4 weken. De aangeboden producten kennen regelmatig wisselende prijzen en levertijden in verband met marktwerking.

2.8 Bij opdrachten ten behoeve van op maat gemaakte producten of diensten met een bedrag van € 300,00 of meer ontvangt u een factuur van 30% van de totale kosten bij aanvang en de restfactuur bij oplevering tenzij anders overeen gekomen. De eerste factuur dient voor aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan.

### **3. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding**

3.1 Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

3.2 Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met de andere partij heeft plaatsgehad, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

### **4. Voorbehoud van eigendom en rechten**

4.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Pluslive, totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.6, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan Pluslive zijn voldaan. Onder deze zaken valt ook het intellectueel recht.

4.2 Rechten worden aan Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

### **5. Risico**

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

### **6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom**

6.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Pluslive of diens licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

6.2 Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Pluslive of diens licentiegevers bevatten. Opdrachtgever verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 3, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

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

6.4 Het is Pluslive toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of software. Indien Pluslive door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Pluslive op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

6.5 Behoudens het geval dat Pluslive een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, heeft Opdrachtgever het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

6.6 Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Opdrachtgever het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door Pluslive ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Opdrachtgever Pluslive schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Pluslive zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Opdrachtgever de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Opdrachtgever eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

6.7 Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door Pluslive schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Pluslive te maken.

6.8 Pluslive zal Opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Pluslive zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Pluslive onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Pluslive.

Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Pluslive verlenen om zich, zo nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Pluslive zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Pluslive een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Pluslive het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Pluslive wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Pluslive voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door Pluslive gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Pluslive geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.

6.9 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Pluslive van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Opdrachtgever zal Pluslive vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **7. Medewerking door Opdrachtgever**

7.1 Opdrachtgever zal Pluslive steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.

7.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Pluslive te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.

7.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Pluslive staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Pluslive in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

7.5 Ingeval medewerkers van Pluslive op de locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Opdrachtgever zal Pluslive vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van Pluslive daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

## **8. Levering en leveringstermijnen**

8.1 Alle door Pluslive aanvaarde opdrachten zullen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden uitgevoerd. Materialen en uitvoeringen daarvan zullen waar mogelijk vooraf in beeld worden gebracht in de vorm van een voorbeeld of tekening. Na overeenstemming wordt dit geacht de te leveren uitvoering te zijn.

8.2 Voor al het door Pluslive op te maken en te leveren drukwerk zal voorbeeld ter goedkeuring aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Eerst na goedkeuring, bij voorkeur schriftelijk voor zowel inhoud als uitvoering, zal over worden gegaan tot bestellen van drukwerk. Pluslive is niet verantwoordelijk voor fouten in het drukwerk, anders dan technische fouten. Ook bij mondeling gegeven opdracht ligt de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever.

8.3 Alle door Pluslive genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Pluslive bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Pluslive niet in verzuim. Pluslive is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Pluslive en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## **9. Beëindiging**

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de

opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding of restitutie zijn gehouden.

9.3 Pluslive kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Opdrachtgever -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd, indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, contractant het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren, diens faillissement is uitgesproken of wettelijke schuldsanering op hem als natuurlijk persoon van toepassing is verklaard. Pluslive zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.4 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Pluslive ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Pluslive vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## **10. Aansprakelijkheid van Pluslive; vrijwaring**

10.1 Pluslive aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

10.2 De totale aansprakelijkheid van Pluslive wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000 (tienduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Pluslive aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Pluslive op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 De totale aansprakelijkheid van Pluslive voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 50.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

10.4 Aansprakelijkheid van Pluslive voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op Pluslive geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Pluslive.

10.6 De aansprakelijkheid van Pluslive wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Pluslive onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Pluslive 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 Pluslive in staat is adequaat te reageren.

10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Pluslive meldt.

10.8 Opdrachtgever vrijwaart Pluslive voor alle aanspraken van derden voor de inhoud van tekst en beeldmateriaal in door Pluslive geleverde opdrachten. In opdracht vervaardigde en geplaatste teksten en beeldmateriaal zijn ter verantwoording van de opdrachtgever.

10.9 Opdrachtgever vrijwaart Pluslive voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Pluslive geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **11. Overmacht**

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Pluslive.

11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **12. Export**

Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Opdrachtgever zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Opdrachtgever zal Pluslive vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Opdrachtgever toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## **13. Toepasselijk recht en geschillen**

13.1 De overeenkomsten tussen Pluslive en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.

13.2 De geschillen welke tussen Pluslive en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door Pluslive met Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, doch niet dan nadat de procedure conform het Minitrialreglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag (= niet bindende adviesprocedure) is gevolgd, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen.

## **TOEVOEGING ALGEMENE BEPALINGEN**

### **14 Toevoeging Algemene Bepalingen:**

#### **14.1.1 Duur van de overeenkomst:**

Alle overeenkomsten tussen Pluslive en Opdrachtgever worden aangegaan voor maximaal een jaar, welke in overleg verlengd worden aan het einde van dat jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en benadrukt. Met name bij hosting overeenkomsten geldt dat de verlenging automatisch is om vervallen van de domein registratie te voorkomen.

#### **14.1.2 Tot standkoming / Bestelling**

Opdrachtgever tekent in beginsel een contract waarin zij verklaart dat alle producten die achteraf worden besteld in rekening gebracht zullen worden door Pluslive. Bestellingen mogen tot stand komen indien opdrachtgever een telefonische opdracht of opdracht via internet. Spelfouten in domeinnamen die tot stand zijn gekomen door een telefonische bestelling zijn voor risico en rekening van de Opdrachtgever.

#### **14.2 Rechtspersonen:**

Indien de Opdrachtgever uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Opdrachtgever te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken dat Opdrachtgever ten tijde van opdrachtgeving aan de Pluslive niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan, of als de rechtspersoon voor wie getekend is afziet van haar verplichtingen te betalen.

Tevens heeft Pluslive het recht om kosten die door derden aan de Pluslive zijn opgelegd, door te berekenen aan de Opdrachtgever indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Opdrachtgever uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij Pluslive.

#### **14.3 Opzegging:**

14.3.1 Opzegging van overeenkomsten dienen **SCHRIFTELIJK** 1 maand voor beëindiging van het contractjaar / de factuurmaand te geschieden. Een contractjaar begint op de eerste dag van een maand. (Is Opdrachtgever bijvoorbeeld in September klant geworden dan is September de factuurmaand en dient de opzegging te geschieden voor 1 Augustus).

Indien Opdrachtgever te laat is met opzeggen zal deze gehouden worden aan automatische verlenging van het nieuwe contractjaar. Opzegging zal bovendien nimmer leiden tot restitutie van hetgeen reeds gefactureerd is. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat ook binnen de eerste 7 dagen van het contracttermijn geen aanspraak gemaakt kan worden op de wettelijke 7 dagen ontbindingstijd, mede omdat Pluslive binnen deze 7 dagen begint met nakoming van de overeenkomst.

14.3.2 Wanneer na opzegging en het verstrijken van de looptijd van het contract mocht blijken dat Opdrachtgever verzuimd heeft voor een tijdige verhuizing van domeinnamen zorg te dragen, zullen deze met een jaar worden verlengd en gefactureerd.

14.3.3 Ten tijde van opzegging zal er een eindafrekening plaatsvinden van de producten die slechts gedeeltelijk zijn gefactureerd, welke gedurende het contractjaar zijn afgenomen en derhalve in rekening zijn gebracht tot de maandtype waarin Opdrachtgever in beginsel klant geworden is. Hierbij geldt dat voor alle producten van Pluslive een minimale looptijd van 1 tot 2 jaar geldt.

14.3.4 Opzeggingen zullen door de Pluslive slechts in behandeling worden genomen indien Opdrachtgever geen vorderingen meer heeft open staan bij Pluslive. Indien Opdrachtgever verzuimd om openstaande vorderingen te betalen zullen de afgenomen producten worden verlengd met een jaar.

14.3.5 Opzeggingen zullen altijd worden bevestigd per e-mail. Indien Opdrachtgever binnen 7 dagen geen bevestiging heeft ontvangen, wordt Opdrachtgever geacht contact met Pluslive op te nemen per telefoon, om te informeren of het opzeggingsformulier ontvangen is.

#### **14.4 Betalingsverzuim:**

Indien opdrachtgever na herhaaldelijke verzoeken nog steeds niet aan de betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal het hosting account door Pluslive worden beëindigd. De domeinnamen van opdrachtgever zullen technisch worden opgeheven en in sommige gevallen direct daarna geregistreerd worden op onze naam (Pluslive heeft het recht de domeinnamen op te heffen indien opdrachtgever in verzuim blijft). Indien opdrachtgever weer gebruik wenst te maken van de domeinnamen dient opdrachtgever de facturen te betalen en zal er nadien heraanluitingskosten per domeinnaam in rekening worden gebracht. Pas na betaling zal Pluslive overgaan tot overdracht van de domeinnamen op naam van de opdrachtgever of her-registratie van de domeinnamen indien deze nog beschikbaar zijn.

#### **14.5 Automatisch Incasso:**

Indien na automatisch incasso de betaling tot 2x toe niet incasseerbaar blijkt te zijn, zal Pluslive € 12,50 administratiekosten in rekening brengen. Wanneer Opdrachtgever ten onrechte de incasso storneert zal Pluslive € 25,- administratiekosten in rekening brengen.

#### **15. Reclames**

1. Eventuele reclames worden door ons slechts in behandeling genomen indien zij ons rechtstreeks binnen 3 werkdagen na levering van de betreffende prestatie schriftelijk hebben bereikt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten.
2. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 5 werkdagen na de factuurdatum.
3. Na het verstrijken van deze termijn wordt de wederpartij geacht het geleverde, respectievelijk de factuur, te hebben goedgekeurd. Alsdan worden reclames niet meer door ons in behandeling genomen.
4. Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden, zijn wij uitsluitend verplicht alsnog de overeengekomen prestatie te leveren.
5. Indien de reclame door ons gegrond wordt bevonden schort dit de betalingsverplichting van de wederpartij op, tot het moment waarop de reclame is afgewikkeld, echter met dien verstande dat dit slechts dat deel van de factuur betreft waarop reclame gegrond wordt geacht.
6. Retournering van het geleverde kan slechts geschieden na onze voorafgaande schriftelijke toestemming, onder door ons te bepalen voorwaarden.

## 16. Ingeval de wederpartij:

- A. failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendommen wordt gelegd,
- B. komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld,
- C. enige uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden op hem rustende verplichting niet nakomt,
- D. nalaat een factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen,

heeft Pluslive door het enkel plaatsgrijpen van een der gemelde omstandigheden het recht, hetzij de overeenkomst te ontbinden, hetzij de dienstverlening op te schorten, hetzij enig bedrag verschuldigd door de wederpartij op grond van de door ons verleende diensten terstond en zonder dat enige waarschuwing of ingebrekestelling nodig is in zijn geheel op te eisen, alles onverminderd ons recht op schadevergoeding van kosten, schaden en rente.

## 17.1 SPAM-Beleid:

### Wat is spam ?

Spamming: *het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Pluslive.*

### Waarom?

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

Deze kosten zijn onder andere:

- 1) Bandbreedte van de ISP om spam te verspreiden; Additionele IP infrastructuur
- 2) Het signaleren, filteren en verwijderen van spam (UBE en UCE)
- 3) Uitbreiding van de infrastructuur met hard- en software voor de benodigde voorzorgsmaatregelen

Pluslive is van mening dat de bovenstaande kosten niet zonder meer aan de gebruikers van het Internet kunnen worden opgedrongen. Het uitbannen van spam zal volgens leiden tot een beter en goedkoper gebruik van het Internet en stelt Pluslive beter in staat haar klanten een efficiënte en betaalbare service te verlenen.

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

### Het beleid

**A.** Het is klanten verboden om spam berichten te verzenden aan iedere willekeurige Internet gebruiker en/of het ongevraagd posten van dergelijke berichten in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet via het netwerk van Pluslive. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij Pluslive.

**B.** Het is klanten verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van Pluslive.

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

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

**D.** Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op **abuse @ firstfind.nl**. De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten. Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien



binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt Pluslive zich het recht voor, de door Pluslive toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren. |

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

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

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

## 18.2 Abuse Policy

De Klant zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is de Klant niet toegestaan de Pluslive Producten te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig.

Teneinde duidelijkheid te scheppen omtrent gebruik en misbruik van domeinnamen, serverruimte en aanverwante diensten gaat u tevens akkoord met onze Algemene voorwaarden.

## Bepalingen voor domeinnamen

### 19. Algemene bepalingen voor domeinnamen

19.1 Pluslive is teken- en handelsbevoegd uit naam van Opdrachtgever of Reseller domeinnamen aan te vragen, over te dragen, op te heffen en domeinnaam gegevens te wijzigen, indien Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven. Opdrachten kunnen in dit artikel ook tot stand komen d.m.v. wachtwoord indentificatie via internet.

19.2 Indien het domicilie adres van Pluslive wordt gebruikt ten behoeve van contact gegevens in de whois-databases, zal Opdrachtgever als eindgebruiker van de domeinnaam bij weg-verhuizing het domicilie laten wijzigen, zodat Pluslive niet meer in verband kan worden gebracht met de betreffende domeinnaam.

19.3 Opdrachtgever vrijwaart Pluslive van alle aansprakelijkheid voor het niet op tijd of niet juist registreren van domeinnamen. Opdrachtgever dient zelf te controleren of na bestelling de gewenste diensten of producten naar wens zijn geleverd door Pluslive.

19.4 Domeinnamen worden door Pluslive geregistreerd en vastgelegd. Techniek en inhoud worden veelal door Pluslive geplaatst op deze domeinnamen. De Opdrachtgever is echter ten alle tijden verantwoordelijk voor inhoud van tekst en beeldmateriaal. Niet toelaatbare tekst of niet legaal beeldmateriaal is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

### 20. Bepalingen voor fotografie

20.1 Daar waar Pluslive fotografeert voor derden zal dit in opdracht gebeuren.

20.2 Pluslive beschouwt het beeldmateriaal na oplevering en betaling als eigendom van de opdrachtgever. Gebruik en plaatsing van dit beeldmateriaal valt daarmee niet onder verantwoordelijkheid van Pluslive. Ook niet indien dit op verzoek wordt geplaatst.

20.3 Opdrachtgever vrijwaart Pluslive van alle aansprakelijkheid omtrent de geleverde foto's na aanvaarding en oplevering van het materiaal.