

Panthera BV

SERVICE OVEREENKOMST INTERNET HOSTING

St-Laurensdreef 21
3565 AJ Utrecht
M: info@Panthera.nl
W: <http://www.Panthera.nl>
T: (+31)(0)30.602.27.68
F: (+31)(0)30.602.16.59

1. SERVICE OVEREENKOMST

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte, dienst, overeenkomst of rechtsbinding m.b.t. hosting, domeinregistraties en internet werkzaamheden tussen Panthera en de relatie, mits deze niet in strijd zijn met de algemene leveringsvoorwaarden van Panthera. Een binding volgens de voorwaarden van relatie zijn van toepassing indien deze diensten of producten afneemt van Panthera.

1.2 Relatie verklaart voor nu en alsdan volledig akkoord te gaan met de inhoud van deze voorwaarden. Afwijken van deze voorwaarden is mogelijk, mits deze afwijkingen vooraf door de directie schriftelijk zijn bevestigd.

1.3 De algemene of specifieke voorwaarden van de relatie worden door Panthera niet geaccepteerd.

1.4 De voorwaarden zullen naar de letter van de wet worden geïnterpreteerd. Indien een of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden niet of voor een gedeelte geldig zijn voor de wet, dan worden de daarvoor gangbare condities uit het Wetboek van toepassing geacht en blijven de overige bepalingen van de voorwaarden van kracht. Relatie kan geen rechten ontleen of zich beroepen op administratieve vergissingen, ook niet bij looptijd van registraties en termijnen, als vermeld op de factuur.

1.5 Alle geschillen voortvloeiende uit een overeenkomst met Panthera, uit een dienst, vermeende dienst, alsmede weigering tot betaling, zijn onderworpen aan het Nederlands recht en dienen te worden geslecht voor de rechtbank.

1.6 Relatie zal Panthera binnen 24 uur per aangetekend schrijven in kennis stellen van mogelijke disfunctioneren of storing of vermeende aansprakelijkheden van Panthera en zal een redelijke termijn geven voor herstel; indien voornoemde melding niet plaatsvond verliest relatie ieder recht op enige vordering. Indien schade zou zijn ontstaan verwijtbaar aan Panthera kan de vergoeding nooit meer bedragen dan het voor betreffende account gefactureerd bedrag.

1.7 Panthera is gerechtigd de specificaties van diensten en producten tussentijds te wijzigen en alleen bij significante vermindering van de dienst- of productwaarden kan verrekening plaatsvinden.

1.8 Op IP nummers, copyright en andere tools of zaken welke door relatie worden gebruikt of zijn toegekend voor gebruik kan de relatie op geen enkele wijze, noch in de vorm van permanent gebruik noch (semi-)permanent bezit aanspraak maken op IP nummers, copyright en anderszins.

2. Overeenkomst:

2.1 De overeenkomst tussen Panthera en relatie gaat direct in op het moment van acceptatie door Panthera van een ingediende aanvraag of order. Het corresponderende tarief is telkens verschuldigd vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst. De facturering van diensten of producten kan plaatsvinden tot vijf jaar na dato; gebruik van traffic boven de quota als vermeld bij een account of overeenkomst worden berekend tegen de gangbare tarieven zoals vermeld op de website of zijn gepubliceerd, tenzij vooraf schriftelijk anders werd overeengekomen.

Indien de diensten van Panthera worden afgenomen zonder dat deze schriftelijk zijn overeengekomen is sprake van een defacto overeenkomst en zijn alle bepalingen uit de voorwaarden van toepassing, nadat relatie kennis nam van deze voorwaarden.

2.2 De overeengekomen diensten worden ingepland nadat de getekende overeenkomst is ontvangen, mits deze voldoet aan de gestelde regels; de faciliteiten staan ter beschikking van de relatie na de oplevering aan relatie via een van de op de overeenkomst vermelde media, hetzij diens adres, fax, e-mail of telefoon. Daarbij is relatie volledig verantwoordelijk voor het correct functioneren van deze media; Panthera is niet verantwoordelijk voor de tools en software van derden, noch op de gebruikte servers, noch op de locale apparatuur waarmee relatie werkt. Ook dient relatie in deze zelf zorg te dragen voor voldoende kennis en vaardigheden.

2.3 Panthera behoudt zich het recht voor om zonder verdere uitleg een aanvraag of dienst te weigeren.

2.4 Een overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van minimaal een jaar bij webhosting. Bij domeinregistratie een dan wel twee jaar, de termijn van een of twee jaar wordt vermeld op de aanvraag en is bovendien gelijk aan de tijdsduur waarover corresponderend domein bij aanvang wordt opgeleverd of gefactureerd. Overeenkomsten worden telkens stilzwijgend met eenzelfde periode verlengd zijnde een jaar of twee jaar.

2.4.1 Relatie kan een overeenkomst niet tussentijds opzeggen of ontbinden, doch dient te worden opgezegd middels een aangetekend schrijven en wel minimaal twee maanden voor de vervaldatum van betreffende termijn, daarbij wordt als opzegdatum gezien die dag waarop Panthera de opzegging voor ontvangst tekent. Opzeggingen welke later worden ontvangen dan twee maanden voor de vervaldatum zijn vanzelfsprekend niet van toepassing op de direct volgende vervaldatum en termijn, doch zijn pas van toepassing op de daarna volgende vervaldatum. Tot aan het einde van looptijd van een overeenkomst is de relatie het gangbare tarief verschuldigd, ongeacht of deze geboden faciliteiten benut.

2.4.2 Indien relatie diens domeinen verhuist of doet verhuizen naar een ander provider blijven de bepalingen van de overeenkomst onverkort van kracht totdat relatie volgens de daartoe gestelde regels heeft opgezegd, hetgeen dus impliceert dat met name paragraaf 3 volledig van toepassing blijft; Panthera kan bij niet volgens de gestelde regels beëindigde overeenkomsten de medewerking voor verhuizing weigeren. Blijkt relatie zich niet te houden aan de overeenkomst of pleegt deze contractbreuk dan zijn de tarieven over de resterende looptijd van het contract direct opeisbaar en is Panthera gerechtigd de overeenkomst op te schorten of te ontbinden en alsook van rechtswege als beëindigd aan te merken.

De rechten van onbetaalde domeinen behoren aan Panthera en alle kosten voortvloeiend op beslaglegging en andere maatregelen kan Panthera volledig doorbelasten of factureren.

2.5 Een overeenkomst is door relatie niet overdraagbaar aan derden; indien een niet bevoegd persoon de diensten aangaat, dan wel de overeenkomst ondertekent, dan is deze hieraan gebonden en aansprakelijk. Neemt relatie de diensten in gebruik of bij oplevering volgt geen afwijzing dan is relatie volledig aansprakelijk voor het geen werd opgeleverd en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Indien voor de betalingen relatie zich beroept op deze bevoegdheid, dan kan Panthera de relatie, afnemer en/of ondertekenaar aanspreken op de aangegane verplichtingen.

2.6 Indien naar het oordeel van Panthera daartoe redenen aanwezig zijn, is Panthera gerechtigd zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang diens diensten op te schorten, dan wel, indien Panthera dit toepasselijk acht, de overeenkomst te beëindigen en van rechtswege als ontbonden te beschouwen. Gedurende de tijd van opschorting blijft relatie het gangbare tarief verschuldigd.

2.7 Indien Panthera door oorzaak van de relatie extra kosten of uren moet maken of daardoor aanvullende diensten uitvoert, is Panthera gerechtigd deze bij relatie in rekening te brengen; hieronder vallen bijvoorbeeld incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, onjuist verstrekte informatie, nalatigheid en doublures.

2.8 Bij verhuizing van domeinen via Panthera is relatie verantwoordelijk voor het tijdig opzeggen van de overeenkomst met diens vorige provider en het verkrijgen van diens eventuele fiattering; de door Panthera geleverde diensten en faciliteiten blijven onverkort verschuldigd en de overeenkomst blijft onverkort bestaan indien relatie niet de medewerking kan verwerven van diens vorige provider.

2.9 Bij een geschil, procedure of betalingsachterstand dan erkent relatie diens aansprakelijkheid voor alle door Panthera of daarbij assisterende derden gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

3. Betalingen:

3.1 De tarieven zijn door relatie verschuldigd bij het aangaan van de overeenkomst en wel over de termijn waarover deze loopt en deze dienen uiterlijk te zijn voldaan binnen veertien dagen, indien echter een factuur wordt ontvangen zijn de daarop vermelde bedragen en betalingstermijnen van toepassing.

3.2 Verstrekkt relatie een machtiging tot automatische incasso dan draagt relatie zorg voor voldoende saldo en voor een toestemming tot afschrijving bij de bank of giro: blijkt een bedrag niet overeenkomstig incasseerbaar, dan zal relatie zorgdragen voor betaling binnen veertien dagen, gerekend vanaf de factuurdatum.

Indien relatie hieraan niet voldoet dan kan Panthera de diensten verder weigeren of de overeenkomst opschorten, verder zijn de navolgende bepalingen van toepassing.

3.3 De overeenkomst wordt afgesloten op basis van de in de overeenkomst opgenomen tarieven of alsdan geldend, transactiekosten zijn voor rekening van relatie, alle tarieven en prijzen zijn exclusief BTW.

3.4 Bij te late betaling behoudt Panthera zich het recht voor om met onmiddellijke ingang alle diensten volledig te blokkeren, al dan niet voorzien van een melding op de website of op het domein van de reden. Relatie erkent de volgende bedragen per factuur verschuldigd te zijn aan Panthera voor de administratiekosten indien een factuur aan een incassodienst wordt overgedragen en wel € 100,- te vermeerderen met € 10,- per aanmaning en € 10,- per stornering bij een incasso en voor een aanmaning welke aangetekend wordt verzonden € 20,- Deze interne administratiekosten en het factuurbedrag worden vermeerderd met de incassokosten, alle gerechtelijke en buitenrechtelijke kosten ter zake het geschil of incasso. Nadat achterstallige bedragen zijn voldaan, kan heraansluiting plaatsvinden. Dit tegen een eenmalige betaling van minimaal € 50,- per domein of website; Panthera is niet verplicht tot heraansluiting.

3.5 Panthera behoudt zich het recht voor de overeenkomst alsmede alle diensten te beëindigen en van rechtswege als ontbonden te beschouwen indien de relatie de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt; daarbij kunnen de website en domeinnamen worden opgeheven; relatie blijft gehouden aan diens betalingsverplichting over de oorspronkelijke looptijd van de overeenkomst.

3.6 Relatie erkent bij betalingsachterstand diens aansprakelijkheid voor alle door Panthera en door ter incasso ingeschakelde derden gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en wettelijke rente.

3.7 Tot het moment waarop relatie alle verplichtingen heeft voldaan, inclusief de resterende duur van de overeenkomst blijft Panthera formeel eigenaar van al hetgeen uit de prestaties van Panthera voortvloeit zoals de domeinnamen, de website plus de rechten en revenuen ervan enz.

4. Verplichtingen relatie:

4.1 Bij schade veroorzaakt door relatie, al dan niet door overtreding van de bepalingen uit de voorwaarden, dan erkent relatie de aansprakelijkheid en schadeplicht ten gunste van Panthera of derden; relatie erkent diens aansprakelijkheid en directe schadeplicht bij overtreding artikel 4.1.1 tot 4.9.

4.1.1 Relatie zal strikt toezien op het naleven van artikel 4.1 tot 4.9 indien derden via relatie toegang verkrijgen tot de faciliteiten van Panthera en zal beperking van de overtredingen contractueel vastleggen.

4.1.2 Relatie zal de ter beschikking gestelde faciliteiten niet gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de etiquette, de overeenkomst en deze voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: het verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, spamming, het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermd werk(en) of het anderszins handelen in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden, of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het Internet waarbij de relatie enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verwerft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

4.1.3 De relatie zal zijn webhosting faciliteiten niet gebruiken of verhuren voor tekst en plaatjes (images) die betrekking hebben op pornografisch materiaal. Ook staan wij Wares sites, illegale software sites, mp3 sites, chat-sites, webcam-sites niet toe.

4.2 Panthera behoudt zich het recht voor om met onmiddellijke ingang de diensten volledig voor gebruik te blokkeren indien de relatie handelt in strijd met in deze voorwaarden of anderszins overeengekomen regels of diens verplichtingen terzake, niet behoorlijk of niet volledig nakomt.

4.3 De relatie zal de systemen en instellingen van Panthera of anderen niet beschadigen, diens faciliteiten niet gebruiken voor hacking, sniffing, DOS attacks, TCP/SYN, SPOOF of soortgelijke activiteiten; beschadiging door opzet wordt ook erkend indien relatie de door Panthera ter beschikking gestelde faciliteit ontdoet of doet ontdoen van de beveiligingsinstellingen (security) ten opzichte van derden dan wel deze dusdanig verruimt; indien zulks plaatsvindt bij de

beëindiging van de overeenkomst, of daarna dan blijven de aansprakelijkheden uit deze voorwaarden onverkort van kracht, boeteclausules toepasbaar en de ontstane traffic belastbaar aan relatie.

4.4 De relatie verstuurt geen ongevraagde e-mail (spam) en geeft ook niemand opdracht daartoe; ook opdrachten aan zogenaamde services welke postings in nieuwsgroepen uitvoeren (gelijk aan spam) of zich bezighouden met het versturen van duizenden e-mails staat Panthera niet toe en wordt gezien als een reden voor beëindiging.

4.5 De verplichting tot betaling van het onderhavige tarief en facturen gedurende de tijd van buiten gebruikstelling blijft onverkort van toepassing.

4.6.1 Relatie zal de van Panthera verkregen informatie, inlogspecificaties, userid, password en bijzonderheden niet ter beschikking stellen aan derden welke soortgelijke diensten aanbieden als Panthera, noch aan de daarmee gerelateerde rechtspersonen of natuurlijke personen.

4.6.2 Relatie erkent nu en alsdan diens aansprakelijkheid en opzet bij overtreding van artikel 4.1 tot 4.9 inzake het toebrengen van schade aan de naam en verbeurt onmiddellijk een bedrag van € 25.000,- per gebeurtenis, ongeacht de additionele vergoeding aan Panthera voor diens kosten en verdere schade.

4.7 Panthera is niet aansprakelijk voor schade aan derden welke ontstaat door handelingen van relatie.

4.8 Relatie vrijwaart Panthera nu en alsdan tegen aanspraken van en schade aan derden die op enigerlei wijze mocht ontstaan, al dan niet door het gebruik door relatie van de faciliteiten van Panthera.

4.9 De relatie verklaart Panthera direct per aangetekend schrijven op de hoogte te stellen indien relatie aansprakelijk wordt gesteld of claims ontvangt die verband houden met de faciliteiten van Panthera.

5. Dienstenomschrijving

5.1 Binnen deze serviceovereenkomst door Panthera te leveren hosting en systeem onderhoudsdiensten hebben betrekking op de web servers en de daarop aanwezige websites, in geheel hierna te noemen websites.

5.2 Deze overeenkomst is uitsluitend gebaseerd op de server specificaties en configuratie van de website ten tijde van de oplevering van de (laatste van de) voornoemde applicaties.

5.3 Deze serviceovereenkomst heeft tot doel de hosting en het draaiend en veilig houden van de websites te realiseren, dit vast te leggen en binnen deze omschrijving te garanderen, waarbij wederzijdse verantwoordelijkheden worden vastgelegd.

5.4 De omschreven omgeving is buiten nader omschreven respons- en hersteltijden, 24 uur per dag, 7 dagen per week via internet benaderbaar.

5.5 Eens per dag wordt een volledige back-up gemaakt van de websites. Zodat bij een crash een volledige restore mogelijk is van de websites in het stadium waarin ze ten tijde van het maken van deze back-up verkeerden.

Ten behoeve van de periodieke back-ups wordt door Panthera, binnen het Panthera netwerk en binnen de reguliere Panthera back-up procedure, een geconfigureerde back-up server geplaatst/separate diskruimte gecreëerd.

5.6 Panthera draagt zorg voor passieve proces monitoring van de webserver, websites en de bijbehorende databases.

5.7 Panthera verplicht zich tot een zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 kantooruren na melding, herstel van alle storingen aan het systeem die van invloed zijn op het serviceniveau.

5.8 Panthera reageert standaard direct, doch uiterlijk binnen 2 kantooruren, op de storingsmelding en geeft, indien mogelijk, een inschatting van de herstelprocedure en -duur.

5.9 De hersteltijd kan beïnvloed worden door verschillende factoren en is afhankelijk van de aard van de storing. Herstel van de storing is ter beoordeling van Panthera en resulteert ten minste in herstel van het serviceniveau en de kwaliteit van de data ten tijde van de laatste back-up voorafgaand aan de storing binnen 4 kantooruren.

5.10 Panthera draagt op systeemniveau zorg voor, naar de stand van de techniek, adequate bescherming tegen niet geautoriseerde toegang, monitoring of sabotage.

5.11 Alle data, informatie en communicatie die uit hoofde van deze overeenkomst voor Panthera toegankelijk is, wordt door Panthera als vertrouwelijk behandeld.

5.12 Panthera houdt zich niet verantwoordelijk voor storingen in de bereikbaarheid, interactie met extern gehoste applicaties dan wel beveiliging en privacy bescherming, voortvloeiende uit activiteiten of gebeurtenissen waarop Panthera redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen. Panthera houdt zich niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen in het beveiligingsniveau en privacy

bescherming, voortvloeiende uit door derden geautoriseerde toegang tot de server en/of websites.

5.13 Storingsmeldingen dienen gemeld te worden in de Panthera Servicedesk (ons digitaal meldsysteem bereikbaar via <http://servicedesk.panthera.nl>, waarvan de inloggegevens separaat verstrekt worden). Kritieke storingsmeldingen kunnen tevens telefonisch gemeld te worden.

In de storingsmeldingen dient het volgende te zijn vermeld:

- Naam en telefoonnummer melder ten behoeve van het afmelden van de storing.
- Duidelijke omschrijving van de storing en indien nodig een indicatie van de urgentie.

Ten behoeve van meldingen is tevens een e-mail adres beschikbaar (servicedesk@panthera.nl) en een technisch contactpersoon aangewezen. Ten behoeve van commerciële aangelegenheden en eventuele escalaties is de directeur van Panthera voor de opdrachtgever bereikbaar.

5.14 Indien Panthera constateert dat er acuut onderhoud nodig is, welke binnen de overeenkomst valt, en van invloed is op de functionaliteit, worden de benodigde werkzaamheden door Panthera ten uitvoer gebracht. Opdrachtgever wordt daarvan niet noodzakelijkerwijs per incident op de hoogte gebracht. Indien herstelwerkzaamheden buiten deze overeenkomst vallen, wordt de opdrachtgever daarvan onverwijld per e-mail op de hoogte gesteld. Indien Panthera constateert dat hierbij omwille van behoud van functionaliteit acuut onderhoud noodzakelijk is wordt daarmee, bij enig gebrek aan respons van de relatie, gestart. Vanzelfsprekend worden werkzaamheden nadien verantwoord.

5.15 Indien herstel van de gerapporteerde storing langer dan 4 uur in beslag neemt, wordt de melder hiervan onverwijld op de hoogte gesteld. Iedere opvolgende 24 uur wordt gerapporteerd over de voortgang van herstel.

5.16 Indien de gerapporteerde storing een andere oorsprong heeft dan waar Panthera redelijkerwijs invloed op kan uitoefenen dan wel buiten het kader van deze overeenkomst valt, wordt de melder hiervan onverwijld op de hoogte gesteld. Uitvoering van werkzaamheden betrekking hebbende op deze storing worden enkel na akkoord van de melder ten uitvoer gebracht.

5.17 Afmelding van de storing of overige verrichte werkzaamheden geschiedt standaard via de Panthera Servicedesk, per e-mail of sms-bericht, uiterlijk 60 minuten nadat de werkzaamheden zijn afgerond.

5.18 Panthera licht relatie voor aanvang in over periodieke werkzaamheden welke gedurende de uitvoering van invloed kunnen zijn op het serviceniveau. Dit zijn werkzaamheden die door Panthera als noodzakelijk worden beschouwd en dien ter voorkoming van storingsmeldingen. Hieronder vallen onder andere inspectie, afstelling, securitypatches, performance monitoring van besturingssoftware,

serversoftware en reiniging van de apparatuur. Ook behoren hiertoe het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur en software tengevolge van natuurlijke slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur, besturingssoftware en serversoftware, alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen

Relatie is dan gerechtigd uitstel van uitvoering van de werkzaamheden te gebieden. In het geval dat een dergelijk verzoek tot uitstel voortduurt en van invloed is op het service niveau dan is dit voor risico van relatie.

5.19 Panthera draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren en de website voor beoogde doelstellingen bereikbaar te houden.