



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

Artikel 1: Algemeen

Deze bijlage is als onlosmakelijk deel van bovenstaande ALV van toepassing op alle overeenkomsten die zijn aangemerkt door de gebruiker als een Service Level Agreement (SLA).

Artikel 2: Hosting en Aanverwante Dienstverlening

- 2.1 Indien overeenkomst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of emaildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2.2 Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Gebruiker die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haat zaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 2.3 Gebruiker 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 Gebruiker gerechtvaardigd is, is Gebruiker gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Gebruiker in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Gebruiker zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
- 2.4 Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Gebruiker gerechtigd hiervan aangifte te doen bij de bevoegde instantie(s). Gebruiker kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instantie(s) en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Gebruiker verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 2.5 Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Gebruiker gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 2.6 Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Gebruiker is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Gebruiker in het kader van de klachtenprocedure.
- 2.7 Onverminderd hetgeen bepaald in art. 2.2, onthoudt Opdrachtgever zich ervan de overeenkomst te gebruiken voor het opstarten, uitvoeren, gebruiken, verwerken, bevorderen, versturen, publiceren of aanbieden van processen, programma's,



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

gegevens of materialen die in strijd zijn met de goede zeden of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat Gebruiker de overeenkomst niet voor die doeleinden is aangegaan, waaronder in het bijzonder, maar niet uitsluitend:

- a. Schadelijke scripts of processen waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Gebruiker, overige Opdrachtgevers van Gebruiker, gebruiker zijn leveranciers of internetgebruikers kan hinderen of schade toe kan brengen.
 - b. IRC-bots, -bouncers of andere IRC-gerelateerde processen of programma's.
 - c. Proxysoftware, al dan niet met als doel verkeer te anonimiseren.
 - d. BitTorrent-software, al dan niet met als doel dit op een schadelijke of anderszins onjuiste manier te gebruiken.
 - e. Network daemons of andere processen die network sockets (proberen te) openen of verbinding maken met een extern netwerk, dan wel informatie verschaffen over externe netwerken.
 - f. Hacking, hacking tools of andere materialen met als doel systemen, netwerken of diensten van Opdrachtgever of derden te benaderen zonder toestemming van de eigenaar, al dan niet met de intentie schade toe te brengen.
 - g. E-mail in bulk en/of spam, waaronder het versturen van (grote) nieuwsbrieven, al dan niet met instemming van de ontvangers.
 - h. Backup- en/of bestandsopslag (anders dan de website van Opdrachtgever en eventueel enkele backups daarvan), waaronder het aanbieden van bestands-, foto- of video-sharing en het gebruik van de overeenkomst als backupmedium.
 - i. Pornografisch en/of erotisch materiaal.
- 2.8 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Gebruiker, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 2.9 Gebruiker zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen naar aanleiding van het niet nakomen van hetgeen bepaald in lid 7 en lid 8.
- 2.10 Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 2.11 Zonder toestemming van Gebruiker is het Opdrachtgever verboden de door Gebruiker verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

- 2.12 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de overeenkomst te wederverkopen, te wederverhuren of op andere wijze aan derden ter beschikking te stellen (al dan niet met tegenprestatie), tenzij anders is overeengekomen.
- 2.13 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.
- 2.14 Gebruiker kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en/of de hoeveelheid dataverkeer die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de overeenkomst. De maxima kan Opdrachtgever te allen tijde vinden op de Website van Gebruiker. Bij overschrijding van de maximale hoeveelheid dataverkeer sluit Gebruiker het webhosting account af. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte en/of dataverkeer is bereikt.
- 2.15 Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
- 2.16 Opdrachtgever kan beslissen om tegen vergoeding de maximale hoeveelheid dataverkeer te vergroten. Uitbreiding van de hoeveelheid dataverkeer kan strekken tot het einde van de maand of voor de rest van de duur van de overeenkomst. De keuze is aan Opdrachtgever.
- 2.17 In het geval dat Gebruiker geen maximum heeft gesteld aan de hoeveelheid opslagruimte en/of de hoeveelheid dataverkeer (aangemerkt als 'onbeperkt'), dan geldt dat Opdrachtgever zich dient te weerhouden van gebruik waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit (naar oordeel van Gebruiker) overige Opdrachtgevers van Gebruiker kan hinderen.
- 2.18 Indien naar oordeel van Gebruiker sprake is van excessief gebruik van de overeenkomst waarbij gevaar kan ontstaan voor de continuïteit van de dienstverlening aan overige Opdrachtgevers van Gebruiker, dan is Gebruiker, onverminderd hetgeen bepaald in art. 3.5 van deze ALV, gerechtigd (zonder voorafgaande kennisgeving) het gebruik van de overeenkomst te beperken of op te schorten en/of een afzonderlijk tarief voor opslagruimte en/of dataverkeer te hanteren, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid of de verplichting tot restitutie van enige reeds betaalde vergoeding ontstaat.
- 2.19 Opdrachtgever verstrekt hierbij Gebruiker een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Gebruiker verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Gebruiker geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Gebruiker.
- 2.20 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

Artikel 3: Domeinnamen en IP-adressen

- 3.1 Indien de overeenkomst (mede) ertoe strekt dat Gebruiker voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 3.2 De beschikbaarheidsinformatie van domeinnamen die Gebruiker verstrekt op haar Website of in haar klantsysteem is louter indicatief. Opdrachtgever kan er bij het bestelproces geen enkel recht aan ontleen.
- 3.3 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Gebruiker vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 3.4 Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Gebruiker, 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.
- 3.5 Opdrachtgever vrijwaart en houdt Gebruiker schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 3.6 De opdracht van Opdrachtgever aan Gebruiker om een domeinnaam te verhuizen, impliceert dat Opdrachtgever eigenaar is van die bepaalde domeinnaam. Ook bij opdracht tot verhuizing van een domeinnaam vrijwaart Opdrachtgever Gebruiker voor alle claims die verband houden met (het gebruik van) de domeinnaam.
- 3.7 Indien Opdrachtgever geen eigenaar blijkt te zijn van de domeinnaam die Opdrachtgever aan Gebruiker verzocht te verhuizen, begaat Opdrachtgever een inbreuk op lid 6 en is Opdrachtgever Gebruiker automatisch en zonder enige voorafgaandelijke ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van € 5.000,00 verschuldigd.
- 3.8 Gebruiker is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Gebruiker.
- 3.9 Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of een IP-adres.
- 3.10 Gebruiker is bij binding met Gebruiker geen eigenaar van de domeinnaam. Gebruiker blijft altijd eigenaar van de domeinnaam. Daarbij geeft De Opdrachtgever Gebruiker



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

toestemming om de bestelde producten en/of diensten door Gebruiker vast te leggen. In de overeenkomst zal een jaarlijkse huur hiervoor worden afgesproken.

- 3.11 Opdrachtgever kan in overleg met Gebruiker na een periode de domeinnaam overnemen. Gebruiker is niet verplicht de domeinnamen te verkopen. Bij een eventuele overname dienen extra kosten betaald te worden aan Gebruiker. Deze kosten zal Gebruiker dan ook aan de opdrachtgever kenbaar maken, d.m.v. een overdracht formulier/ offerte. Na overname is Gebruiker niet meer verantwoordelijk voor de schade/ kosten die er gemaakt worden.
- 3.12 Gebruiker 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.
- 3.13 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Gebruiker gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 4: Resellers

- 4.1 Indien de overeenkomst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Gebruiker door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 4.2 Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Gebruiker overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Gebruiker is.
- 4.3 Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Gebruiker.
- 4.4 Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Gebruiker Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Gebruiker kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
- 4.5 Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Gebruiker.
- 4.6 Gebruiker zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Gebruiker een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

- 4.7 Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Gebruiker te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Gebruiker voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Gebruiker.
- 4.8 Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Gebruiker dan wel die van haar gebruikers.
- 4.9 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Gebruiker het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

Artikel 5: Dienstverlening

Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Gebruiker vooraf bekendgemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6: Beschikbaarheid van de Producten/Diensten onder de SLA

- 6.1 Gebruiker zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Gebruiker opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen. Voor zover niet anders is overeengekomen, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- 6.2 Gebruiker zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Gebruiker is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Gebruiker is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de overeenkomst niet ten goede komt.
- 6.3 Gebruiker zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Gebruiker. Gebruiker kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
- 6.4 Indien naar het oordeel van Gebruiker een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Gebruiker 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 Gebruiker gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

- 6.5 Gebruiker stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij Gebruiker opgeslagen data te maken. Gebruiker maakt alleen back-ups voor continuïteitsdoeleinden. Dit is een vrijblijvende service en hierover worden geen garanties gegeven en hiervoor kan Gebruiker niet aansprakelijk voor worden gesteld.

Artikel 7: Storingen en Overmacht

- 7.1 Gebruiker 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. Gebruiker zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Gebruiker is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 7.2 Gebruiker heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Gebruiker zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Gebruiker is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- 7.3 Gebruiker zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Producten/Diensten onder de SLA, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 7.4 In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synode, netwerkaanval, DoS of DDoSattacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, natuurrampen, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Gebruiker door zijn eigen Leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Gebruiker kan worden gevegd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

Artikel 8: Duur, Opzegging en Verlenging

- 8.1 Een SLA wordt aangegaan voor een periode van 12, 24 of 36 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 8.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om (voor zijn account als geheel) te kiezen voor automatische verlenging of voor handmatige verlenging. Deze methoden worden hieronder beschreven in respectievelijk art. 9 en 10.
- 8.3 Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Gebruiker gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Gebruiker is niet verplicht Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
- 8.4 Door Gebruiker opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Gebruiker is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 8.5 Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.6 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 zeven werkdagen na de totstandkoming, tenzij Gebruiker reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze wettelijke bedenktijd uitgesloten, daar een domeinnaam op basis van de specificaties van Opdrachtgever wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard zijn (zie artikel 7:46d BW).
- 8.7 Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Gebruiker het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Gebruiker op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 9: Automatische Verlenging

- 9.1 Indien Opdrachtgever heeft gekozen voor automatische verlenging en heeft voldaan aan de betalingsverplichting bedoeld in navolgend lid 3, wordt aan het einde van de overeengekomen termijn, onder voorbehoud van opzegging door Opdrachtgever, de overeenkomst automatisch verlengd met 12 maanden.
- 9.2 Ten behoeve van de verlenging van de overeenkomst wordt vier tot zes weken voor de verlenging een automatische betalingsopdracht ingediend. Gebruiker zal Opdrachtgever hiervan tijdig, minimaal twee weken voor de opdracht, op de hoogte stellen.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

- 9.3 Automatische verlenging van de overeenkomst wordt één tot drie weken voor de verloopdatum gerealiseerd, mits op dat moment Gebruiker de volledige betaling van Opdrachtgever heeft ontvangen en verwerkt. In alle andere gevallen zal Gebruiker de automatische verlenging annuleren en wijzigen in een handmatige verlenging, zoals beschreven in artikel 10. Het is dan uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om zelfstandig een verlenging van de overeenkomst te realiseren.
- 9.4 Bij een weigering of mislukking van de betalingsopdracht na de verlenging van de overeenkomst is Opdrachtgever gehouden aan het voldoen van de volledige vergoeding voor de verlenging van de overeenkomst.
- 9.5 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat een eventuele opzegging uiterlijk een dag voor de automatische betaling plaatsvindt door Gebruiker is ontvangen en verwerkt.
- 9.6 Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is het Opdrachtgever toegestaan om na automatische verlenging op elke dag op te zeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand na ontvangst van de opzegging. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt hier verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.
- 9.7 Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast ook per e-mail opzeggen.
- 9.8 Indien na beëindiging blijkt dat Opdrachtgever meer betaald heeft dan verschuldigd voor de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging, zal Gebruiker het verschil restitueren.
- 9.9 Gebruiker kan aan het gebruik van automatische verlenging aanvullende voorwaarden stellen. Het is Gebruiker tevens toegestaan om de verlengmethode van Opdrachtgever te wijzigen naar handmatige verlenging wanneer niet (meer) aan de voorwaarden van Gebruiker wordt voldaan, of wanneer Gebruiker dit anderszins noodzakelijk acht.

Artikel 10: Handmatige Verlenging

- 10.1 Indien Opdrachtgever heeft gekozen voor handmatige verlenging, zal de overeenkomst automatisch eindigen na afloop van de overeengekomen termijn, tenzij Opdrachtgever overgaat tot verlenging van de overeenkomst voor een nieuwe periode zoals bedoeld in artikel 8, lid 1 op de wijze beschreven in navolgend lid 2, lid 3 en lid 4.
- 10.2 Het is, bij handmatige verlenging, uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de einddatum van de overeenkomst in de gaten te houden en om indien hij dat wenst initiatief te nemen om de overeenkomst te verlengen.



Bijlage I: Service Level Agreements (SLA's)

mr. S. Derksen

MvanR Retail

29-09-2014

- 10.3 Indien Opdrachtgever de overeenkomst wenst te verlengen, kan hij via het klantensysteem van Gebruiker overgaan tot verlenging van de overeenkomst en tot betaling van de vergoeding.
- 10.4 Handmatige verlenging van de overeenkomst komt pas tot stand op het ogenblik dat Gebruiker de volledige betaling van Opdrachtgever heeft verwerkt. Daarom is het noodzakelijk dat Opdrachtgever er zorg voor draagt dat Gebruiker uiterlijk 5 werkdagen voor het verstrijken van de overeengekomen periode de volledige betaling ontvangen heeft.