

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

### A. ALGEMENE BEPALINGEN

#### artikel 1. Definities en begrippen

**XEL:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid XEL Media BV, gevestigd aan de Wilhelminapark 25, 3581 NE te Utrecht. (KvK-nummer 32079808).

**Klant:** de wederpartij van XEL die met haar een Overeenkomst aangaat.

**Overeenkomst:** de overeenkomst voor het verlenen van (prepaid)diensten door XEL op het terrein van webhosting, e-mail, domeinregistratie en overige ict-gerelateerde (advies)diensten, een en ander in de meest ruime zin van het woord en zoals vastgelegd in door beide partijen overeengekomen (elektronisch) document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals de offerte.

**Werkzaamheden:** het zonder enige ondergeschiktheid en buiten dienstbetrekking verrichten van diensten c.q. het geven van adviezen zoals hiervoor genoemd en/of leveren van zaken, een en ander in de meest ruime zin van het woord en zoals vermeldt in de Overeenkomst.

**Website:** een samenhangend geheel van digitale internetpagina's inclusief eventuele bijbehorende digitale afbeeldingen, scripts en databases.

**Software:** door XEL geleverde programmatuur zoals een (web)applicatie.

**Account:** de gebruikersnaam met wachtwoord waarmee Klant toegang krijgt tot het Systeem van XEL.

**Dienst:** de specifieke dienst die XEL met Klant overeenkomt en wordt vermeld in de Overeenkomst.

**Hosting:** het plaatsen en onderhouden van data op een server.

**Log-in procedure:** de procedure voorgeschreven door XEL om Klant in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het systeem.

**Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 evenals de toekomstige aanpassingen hiervan.

**Service Level Agreement:** Dit is een vooraf afgesproken mate van ondersteuning waarbij XEL gebonden is aan een dienstenpakket die gespecificeerd is in de Overeenkomst.

**Systeem:** computer- en aanverwante apparatuur waarmee XEL aan Klant toegang tot de Diensten verleent.

**Verbruik:** de hoeveelheid dataverkeer en/of bandbreedte die Klant gebruikt over de periode van een (1) maand.

**Schijfruimte:** harde schijfruimte op een (virtuele) server die XEL ter beschikking stelt aan de Klant.

**Dataverkeer:** Elke keer als een webpagina geopend wordt, wordt de inhoud gedownload. Het downloaden van een webpagina genereert dataverkeer.

**Fair use:** het redelijk en normale gebruik van internet, schijfruimtegebruik databases, resource gebruik op hosting servers (cpu/ram), mailverkeer en alle andere door XEL geleverde diensten.

**Schriftelijk:** ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden

#### artikel 2. Toepasselijkheid Voorwaarden

1. De Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen XEL en een Klant waarop XEL deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een Overeenkomst met XEL houdt in dat Klant de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
2. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met XEL, voor de uitvoering waarvan door XEL derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op de Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. XEL en Klant zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. In het geval deze Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
7. XEL behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van XEL of per (elektronische) berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.
8. Indien Klant een voor hem negatieve wijziging in deze Voorwaarden niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden XEL hierover te informeren. XEL kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Klant niet meer zal gelden. Indien XEL de wijziging niet wenst in te trekken, is Klant gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.
9. Bij specifieke onderdelen van de Dienst kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Deze worden dan tijdig door XEL beschikbaar gesteld aan Klant. Gebruik van deze onderdelen geldt als aanvaarding van deze aanvullende voorwaarden. In geval van strijd tussen deze Algemene Voorwaarden en de

aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden

10. De in deze Voorwaarden genoemde bijzondere afdelingen B t/m F prevaleren boven de algemene afdelingen A en G t/m J.
11. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
12. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Voorwaarden.

### artikel 3. Aanbod

1. De offertes en aanbiedingen die door XEL worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk.
2. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt dat deze zijn gebaseerd op de door Klant verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Klant aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van XEL ontlenen.
3. XEL kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en

andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen installatie-, reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

### artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

1. Een Overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat XEL een order of opdracht schriftelijk of via e-mail heeft aanvaard of bevestigd.
2. Klant dient het aanbod te aanvaarden via één van de door XEL aangewezen kanalen en de daarbij gestelde voorwaarden in acht te nemen. De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van het aanbod door Klant wordt ontvangen door XEL via een door XEL aangewezen kanaal.
3. Aanvaarding van een aanbod langs elektronische weg is pas mogelijk nadat Klant een e-mailadres opgeeft en XEL heeft geverifieerd dat dit adres werkt en aan Klant toebehoort. Na aanvaarding kan XEL dit e-mailadres gebruiken voor alle communicatie betreffende de Overeenkomst. XEL kan tevens gebruik maken van andere verificatiemethodes zoals SMS authenticatie.
4. Indien Klant het aanbod niet expliciet aanvaardt, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt zodat XEL werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt het aanbod ondanks het vorige lid als aanvaard beschouwd. De Overeenkomst

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

wordt dan geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze Voorwaarden op het moment dat XEL op verzoek van Klant met de uitvoering van de Overeenkomst is gestart. Indien de Klant in dit geval niet binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek reageert op de inhoud van de opdrachtbevestiging, dan wordt deze als juist en volledig aangemerkt en zijn Klant en XEL aan de inhoud ervan gebonden

5. Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden.
6. Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
7. Door het aangaan van een Overeenkomst met XEL verklaart de Klant tekenbevoegd te zijn ofwel samen of in overeenstemming met zijn ouders of voogden te handelen.

### **artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Alle Diensten van XEL worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst XEL uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal XEL zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform het aanbod, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Klant. Indien prijzen voor bepaalde onderdelen van de Dienst bij vooruitbetaling

dienen te geschieden, is XEL niet verplicht deze onderdelen te leveren voordat deze prijzen zijn betaald.

3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft XEL het recht bepaalde Werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal XEL de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
4. XEL is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat er van uit en bedingt zo nodig hierbij, dat elke opdracht aan XEL de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Klant te aanvaarden.
5. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan XEL aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan XEL worden verstrekt. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Klant de gegevens aan XEL ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door XEL nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, hardware, software, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van XEL stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen

voldoet, heeft XEL het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst. Ook heeft XEL dan het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. Dit onverminderd het recht van XEL tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

7. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan XEL de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. Ingeval medewerkers van XEL op locatie van Klant Werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden.
9. Klant vrijwaart XEL voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van XEL, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de Werkzaamheden aan de door XEL ingezette medewerkers kenbaar maken.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

10. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van XEL staan. XEL is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van XEL.
  11. Tenzij anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan.
  12. Indien de Diensten van XEL op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van standby-diensten omvatten, zal XEL één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. XEL staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen medewerkers effectief is.
  13. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van XEL uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van XEL. Planningen en overige inschattingen van XEL zijn hierop gebaseerd.
  14. XEL heeft het recht de Dienst(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Klant ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover XEL niet na komt.
  15. Indien licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Klant deze licenties afnemen en zorgdragen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.
- artikel 6. Account**
1. XEL zal aan de Klant een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen indien dit onderdeel van de Dienst is. Met deze gegevens heeft Klant toegang tot een klantenportal waarmee Klant naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en (indien van toepassing) Accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen.
  2. Klant is zelf verantwoordelijk voor geheimhouding van zijn Account en dient de daarin vermelde gegevens actueel te houden.
  3. Zonder toestemming van XEL is het Klant verboden de door XEL verschaftte gebruikersnaam of aangemaakte Accounts aan derden beschikbaar te stellen, of anders te gebruiken dan voor de aangegeven doeleinden.
  4. Ieder actie die middels het administratief Account, het klantenportal, een beheertool of een Account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Klant plaats te vinden. In geval van een vermoeden van misbruik van een Account dient Klant dit zo spoedig mogelijk aan XEL te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
  5. Het is de Klant niet toegestaan zijn of haar Account, of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij XEL hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.
  6. XEL is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de Log-in procedure, het Account, in de e-mail adressen en in de IP adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Klant ten opzichte van XEL ontstaat. XEL zal indien dit zich voordoet de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen. Deze zullen ruim van te voren gepubliceerd worden op de website van XEL. Deze periode kan ingekort worden, indien dit noodzakelijk is voor het correct en volledig blijven functioneren van de door de Klant afgenomen Dienst.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

### artikel 7. Levering en termijnen

1. XEL spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever) data zoveel mogelijk in acht te nemen. XEL is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is XEL gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen XEL en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
2. De enkele overschrijding van een door XEL genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt XEL niet in verzuim.
3. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
4. Indien de Overeenkomst is gewijzigd of aangevuld, dan is XEL gerechtigd om daaraan

eerst uitvoering te geven nadat partijen overeenstemming hebben over alle wijzigingen en/of aanvullingen, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip van voltooiing van de Werkzaamheden, beloning en andere voorwaarden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van XEL op en is voor Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

5. Mocht XEL onverhoopt niet in staat zijn binnen een overeengekomen fatale levertijd aan haar verplichtingen te voldoen, kan XEL alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij XEL een termijn van minimaal veertien (14) dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen.

### artikel 8. Wijziging en meer/minderwerk

1. Indien XEL op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze Werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van XEL. XEL is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten.

2. Verrekening van meer- en minderwerk vindt in ieder geval plaats:
  - bij uitbreiding van de opdracht;
  - in geval van wijzigingen in de Dienst;
  - in de gevallen als in deze Voorwaarden bepaald.
3. Extra bewerkelijke modellen of animaties, onduidelijke omschrijvingen, onduidelijke schetsen, tekeningen of modellen, ondeugdelijke Informatiedragers, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden, ondeugdelijke wijze van levering van de door de Klant aan te leveren materialen of producten en alle soortgelijke toeleveringen door de Klant die XEL tot meer werkzaamheden of kosten noodzaken dan deze bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten, worden tevens als meerwerk beschouwd en zijn grond voor verhoging van de overeengekomen prijs.
4. Het gemis van een schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraken van XEL op verrekening daarvan onverlet.

### artikel 9. Elektronische communicatie

1. Klant en XEL komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige Overeenkomst tot stand komt, zodra aan de voorwaarden in artikel 4 is voldaan. In het bijzonder ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

2. Communicatie tussen Klant en XEL kan daarom elektronisch plaatsvinden, behoudens voor zover daarvan in Overeenkomsten met Klant, in deze voorwaarden of in de wet wordt afgeweken. De door XEL opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
3. Elektronische communicatie door XEL aan Klant wordt geacht door Klant te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door Klant wordt bewezen. Voor zover de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Klant komt dit voor risico van Klant, ook indien de e-mailbox bij een derde gehuisvest is.
4. Voor misverstaan, verminderingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen Klant en XEL, dan wel tussen XEL en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen Klant en XEL, is XEL niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van XEL.
5. Als gevolg van de afhankelijkheid van het internet en gezien zijn onzekere en soms onstabiele aard, is het mogelijk dat de website van XEL niet altijd toegankelijk is. Hiervoor is XEL nimmer aansprakelijk.

### artikel 10. Uitvoering Diensten

1. XEL garandeert een uptime van 99,8% van haar Diensten per jaar, tenzij anders is overeengekomen via een Service Level Agreement. Voor zover niet in een Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. XEL heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. XEL zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. XEL is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
3. XEL heeft het recht om de Dienst 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 XEL zich inspannen om Klant daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere klanten relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. XEL is niet gehouden

tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door een dergelijke aanpassing.

4. XEL maakt back-ups voor de eigen bedrijfscontinuïteit. XEL is echter niet gehouden om reservekopieën (back-ups) te maken van door Klant op systemen van XEL opgeslagen gegevens, tenzij Klant een aparte overeenkomst voor back-up met XEL heeft afgesloten, is. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant zelf om reservekopieën te maken van zijn gegevens.
5. XEL zal zich inspannen om te zorgen dat Klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van XEL. XEL kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. XEL zal zich inspannen om Klant hierover tijdig te informeren.
6. Bij bepaalde Diensten kan XEL filters voor e-mail en/of internet aanbieden waarmee Klant ongewenste inhoud (zoals virussen, reclameberichten en/of websites) kan blokkeren. XEL zal zich inspannen om te zorgen dat deze filters correct werken voor zover dat binnen haar macht ligt. XEL kan echter niet garanderen dat deze filters altijd de juiste berichten/websites doorlaten of blokkeren, of dat bij verwijdering van een onderdeel van een bericht de resterende inhoud intact blijft. Klant aanvaardt bij het gebruik van dergelijke filters dan ook het

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

risico en aansprakelijkheid voor de werking daarvan.

- Indien naar het oordeel van XEL een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van XEL 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 XEL gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- Het is de Klant niet toegestaan de Dienst(en) te gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, de openbare orde, de Overeenkomst en de Netiquette.

### **artikel 11. Storingen**

- Indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, kan Klant een storing melden bij XEL op de door XEL bepaalde wijze. XEL zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen conform wat partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien naar het inzicht van XEL medewerking van Klant noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal Klant alle door XEL nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. XEL is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door Klant of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.

- XEL is steeds gerechtigd de toegang tot internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Zie hiervoor ook artikel 10.2.

### **artikel 12. Service Level Agreement**

- Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen in een Service Level Agreement.
- Klant zal XEL steeds informeren betreffende alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.
- Indien afspraken over een Service-Level worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud evenals met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van XEL zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst.
- Behoudens tegenbewijs zal de door XEL gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden

### **artikel 13 Upgrading en downgrading**

- Upgrading van Hostingpakketten en overige Diensten is altijd mogelijk. De Klant is XEL per (gedeelte van) de periode waarin de geüpgrade dienst is geleverd, betaling

verschuldigd conform de voor die dienst geldende tarieven.

- Downgrading van een bestaande Dienst is alleen mogelijk per een nieuwe contractperiode. De Klant dient dit met inachtneming van een termijn van een (1) maand voor het einde van de dan lopende contractperiode schriftelijk aan XEL mede te delen.

## **B. BIJZONDERE BEPALINGEN DOMEINREGISTRATIE EN IP-ADRESSEN**

### **artikel 14. Domeinnamen en IP-adressen**

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de dienstverlening van XEL op grond van de Overeenkomst niet begrepen het aanvragen en/of het (laten) registreren van één of meer domeinnamen bij een daarvoor in aanmerking komende instantie.
- Indien in afwijking van het vorige lid XEL één of meer domeinnamen bij of door tussenkomst van een derde aanvraagt en/of registreert ten behoeve van Klant, dan zijn de voorwaarden van die betreffende derde van overeenkomstige toepassing. Desgevraagd zal XEL een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Klant ter hand stellen. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of, bij gebreke van overeengekomen tarieven, volgens de bij XEL gebruikelijke tarieven verschuldigd.
- Op aanvraag en het gebruik van domeinnamen zijn de dan geldende algemene

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

voorwaarden, procedures en regels van de instanties die domeinnamen registreren, Registry's, van toepassing.

4. Klant dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. XEL zal Klant hierover informeren. Niet conformeren aan deze regels kan tot gevolg hebben dat de registrerende instantie de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar maken, of dat zij XEL hiertoe verplichten.
5. Op aanvraag en gebruik van IP-adressen zijn de dan geldende regels van RIPE NCC (Réseaux IP Européens) van toepassing. XEL heeft geen invloed op de door deze instanties gehanteerde regels en procedures en speelt hierin slechts een bemiddelende rol. Daarom kan XEL hiertoe ook geen garanties doen.
6. XEL staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend.
7. XEL is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de domeinnaam en het gebruik dat van de domeinnaam wordt gemaakt. Klant staat er tegenover XEL voor in dat hij gerechtigd is de domeinnaam te gebruiken en dat het gebruik ervan niet onrechtmatig tegenover één of meer derden is. Klant vrijwaart XEL voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de domeinnaam, ook indien de domeinnaam van Klant niet door XEL is geregistreerd.
8. XEL is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens 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 bewuste roekeloosheid van XEL.

9. XEL heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst of een van de bepalingen van deze Voorwaarden. Dit echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
10. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is XEL gerechtigd alle domeinnamen op naam van Klant op te heffen met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
11. De Klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van correcte contactgegevens voor nieuwe domeinregistraties en het up-to-date houden hiervan, conform de geldende voorwaarden van de uitgevende instantie van de betreffende domeinnamen. XEL zal de aan XEL verleende machtiging om op te treden namens de Klant, bij alle mogelijke mutaties, alleen gebruiken in directe opdracht van de Klant.

### C. BIJZONDERE BEPALINGEN PROGRAMMERING

#### artikel 15. Programmeerovereenkomsten bij Software

1. Indien niet al vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van te ontwikkelen Software door of vanwege Klant aan XEL ter hand zijn gesteld, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Software ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan XEL verlangen dat Klant zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. XEL is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop Klant zich geheel en onvoorwaardelijk schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is XEL niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. XEL is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de prestatieverplichtingen van XEL wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform de gebruikelijke tarieven van XEL.
4. XEL bepaalt de wijze van aflevering.
5. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal XEL de Software bij Klant installeren. Tenzij schriftelijk anders

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

overeengekomen, is XEL niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

6. XEL beslist over de vorm en de taal waarin zij gebruikersdocumentatie verstrekt.

### **artikel 16. Ontwikkeling van Software en open source licenties**

1. XEL is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde Bronbestanden, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
2. Indien door Klant aan XEL verstrekte Bronbestanden zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Klant er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door XEL in het kader van de Overeenkomst.
3. Klant vrijwaart XEL voor aanspraken van derden dat geleverde software inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom (zoals octrooien, auteursrechten en dergelijke), tenzij Klant kan aantonen dat XEL kennis had of had moeten hebben van de inbreuk bij de betreffende software en XEL daarvoor niet gewaarschuwd heeft. XEL heeft geen onderzoeksplicht op dit gebied voor door Klant aan XEL verstrekte bronmaterialen.

4. XEL zal waar mogelijk de te maken of onderhouden Software realiseren op basis van open standaarden, dat wil zeggen standaarden of normen die publiek beschikbaar zijn. XEL zal daarbij royalty-vrij te implementeren standaarden kiezen indien deze beschikbaar zijn. Eventuele royalty's zijn voor rekening van Klant.

### **artikel 17. Acceptatie en acceptatietest Software**

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Klant de Software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'). Dit betekent dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Het voorgaande is onverminderd artikel 32 van deze Voorwaarden.
2. De Software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door XEL uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
  - b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien XEL vóór het einde van de overeengekomen testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die acceptatie niet in

de weg staan. In afwijking hiervan zal de Software, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

3. Acceptatie van de Software mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties zoals in de opdrachtomschrijving. Ook mag deze acceptatie niet worden onthouden indien er sprake is van kleine fouten. Met kleine fouten worden fouten bedoeld die operationele of productieve ingebruikname van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van XEL om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 32, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen.
4. Acceptatie mag niet worden onthouden vanwege aspecten van de Software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
5. Indien de Software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
6. Acceptatie van de Software op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat XEL gekwetten is voor de nakoming

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

van zijn verplichtingen op het gebied van de ontwikkeling van de Software en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door XEL is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de Software.

7. Slechts indien en voor zover schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Software en de bij de ontwikkeling van de Software gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in deze Software aan te brengen. Indien XEL in rechte wordt veroordeeld de broncode en/of de technische documentatie aan Klant ter beschikking te stellen, kan XEL daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is XEL niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Software benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
9. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van XEL niet begrepen het onderhoud van de Software en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de Software.
10. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.
11. Het is Klant niet toegestaan de Software en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of

daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de Software uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

12. In voorkomend geval zal Klant direct na het einde van het gebruiksrecht van de Software alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software aan XEL retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging XEL direct schriftelijk melding maken.
13. XEL is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden Klant bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

### artikel 18. Installatie/configuratie

1. Indien installatie en/of configuratie is overeengekomen, zal XEL de Software installeren en/of configureren op door Klant aan te wijzen hardware en netwerken. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant.
2. XEL zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van

XEL voldoet, is XEL gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

3. Klant zal op verzoek van XEL medewerkers en hulppersonen van XEL alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Klant.

### artikel 19. Modifieren van Software

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Klant niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van XEL.
2. XEL is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Klant gewenste modificaties.
3. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Klant door derden - al dan niet met toestemming van XEL - aangebrachte modificaties.

## D. BIJZONDERE BEPALINGEN SUPPORT

### artikel 20. Supportovereenkomsten

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

1. XEL zal support leveren op de in de Overeenkomst genoemde Dienst. Onder support wordt in deze Voorwaarden verstaan het verrichten van onderhoud aan de Dienst en het verlenen van ondersteuning aan gebruikers. Afspraken betreffende serviceniveaus worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen in een Service Level Agreement (zie ook artikel 12).
2. Een tussen partijen gesloten Overeenkomst ter zake support laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de Dienst. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan.
3. Indien support is overeengekomen, zal XEL zich inspannen om de Dienst up-to-date te houden en haar kennis betreffende de Dienst en haar functioneren op peil te houden, evenals om daarover advies uit te brengen aan Klant. XEL is bij onderhoud afhankelijk van haar leverancier(s) en derden.
4. XEL is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Dienst niet ten goede komt.
5. Indien onderhoud is overeengekomen, zal XEL zich voorts inspannen om door Klant verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Dienst. Indien naar het oordeel van XEL een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de Dienst negatief kan beïnvloeden, zal XEL dit schriftelijk melden aan Klant. Indien Klant desondanks staat op de verandering, zal XEL deze doorvoeren, dit echter op eigen risico van Klant en zonder enige aansprakelijkheid voor XEL.
6. Indien Klant zelfstandig een wijziging aan de Dienst wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Klant, tenzij Klant de gewenste wijziging vooraf aan XEL heeft gemeld en XEL deze schriftelijk heeft goedgekeurd. XEL kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.
7. De inhoud en omvang van door XEL te verrichten Diensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen conform lid 1 in een schriftelijke Overeenkomst en een Service Level Agreement tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is XEL verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Klant bij XEL zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen.
8. Onder 'storing' wordt in dit artikel verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door XEL schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de Dienst. Van een storing is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij anders overeengekomen, is XEL tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
9. Klant zal alle door XEL verlangde medewerking verlenen voor de support, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de hardware etc. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan XEL de support opschorten of beperken.
10. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die niet onder de bepalingen van de Overeenkomst en/of Service Level Agreement vallen, zijn voor rekening van Klant.
11. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de Dienst of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de Overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van XEL.
12. XEL is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of support verminkte of verloren gegane gegevens.
13. XEL kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor support in aanmerking komt. XEL zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen. XEL kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
14. Support wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van XEL.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

15. XEL levert uitdrukkelijk geen support op de functionaliteit van door derden ontwikkelde websites, software noch enig andere product van een derde. Dit tenzij anders afgesproken door middel van een Service Level Agreement (zie ook artikel 12).

### E. BIJZONDERE BEPALINGEN HOSTING

#### artikel 21. Hostingovereenkomsten

1. XEL zal de met Klant overeengekomen Diensten leveren door het ter beschikking stellen van een user-account op een hosting server.
2. Alle gebruik van Schijfruimte, Dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima en onderhevig aan de regels van XEL zoals bepaald in de Overeenkomst.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal het Dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Klant is gebruikt, niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal XEL een extra vergoeding in rekening brengen in overeenstemming met de daarvoor gebruikelijke tarieven.
4. XEL is gerechtigd bij het leveren van de Dienst beperkingen te stellen aan:
  - het aantal connecties;
  - de bandbreedte;
  - het geheugen;
  - het CPU gebruik.

5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet.
6. Indien de Overeenkomst de verschaffing van toegang tot internet omvat, zal XEL, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zich er naar beste kunnen voor inspannen om verbindingen via het Systeem van XEL met het internet tot stand te brengen, inclusief het ter beschikking stellen van de door XEL gehoste Website. XEL is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van Klant of die van derden.
7. Klant is zelf verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken op dat gebied zal Klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is XEL niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
9. De Overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit onderdeel is van de Dienst.

10. Het is Klant niet toegestaan het Systeem en de Schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Nettiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze Voorwaarden.
11. XEL kan nimmer onbelemmerde toegang tot de server garanderen, noch kan XEL garanderen dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de Diensten van XEL.
12. De Klant mag geen illegale programma's uploaden naar het Account of verspreiden via e-mail.

#### artikel 22. Restricties

1. XEL kan een maximum stellen aan de hoeveelheid Schijfruimte of Dataverkeer per maand die Klant mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is XEL bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra Schijfruimte/Dataverkeer achteraf die aan Klant medegedeeld zijn.
2. Er mag niet meer Dataverkeer worden verbruikt op de verbinding dan de beschikbaar gestelde hoeveelheid die is verkregen bij de afgenomen dienst, indien van toepassing. Indien het Dataverkeerlimiet of de fair use overschreden wordt, heeft XEL het recht de overschrijdende hoeveelheid te factureren tegen de op de website van XEL vermelde tarieven
3. Het is Klant niet toegestaan het Systeem en de Schijfruimte te gebruiken voor handelingen

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Nettiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- a. 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;
  - b. het plegen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: auteursrechten, merkenrechten, rechten uit hoofde van de Europese richtlijn 96/9 betreffende de rechtsbescherming van databanken, octrooirechten, modellenrechten);
  - c. (virtuele)diefstal;
  - d. de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie;
  - e. de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel Dataverkeer, beledigende uitingen en zgn. mailbommen
  - f. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - g. hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet
  - h. vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;
  - i. het verspreiden van virussen of het op andere wijze opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag;
  - j. het zich verschaffen van toegang door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden.
4. Klant onthoudt zich ervan overige klanten van XEL of internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan het Systeem. Het is de Klant verboden processen of programma's -al dan niet via het Systeem- op te starten waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit XEL, overige Klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Het is de Klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door XEL toegestane verbinding met het Systeem bestaat. Het is de Klant verboden processen te laten lopen, waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit XEL, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt op het Systeem, terwijl de Klant geen directe verbinding heeft met het Systeem.
5. Klant draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om toegang tot het Systeem mogelijk te maken tenzij anders overeengekomen.
6. XEL is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van het woord, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van XEL. In het bijzonder is XEL niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van:
- a. onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, het Systeem of het internet,
  - b. een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Klant,
  - c. handelingen van andere klanten of internetgebruikers,
  - d. wijzigingen in inbelnummers, Log-in procedure, Account, E-mailadres en IP adressen
7. XEL kan nimmer onbelemmerde toegang tot het Systeem en het internet garanderen, noch kan XEL garanderen dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de diensten van XEL.
8. Gamingsites, 'warez' sites, clansites en/of andere sites met illegale software zijn niet toegestaan.
9. Het gebruik van scripts en andere programma's op de servers van XEL is toegestaan, zolang dit het functioneren van de server niet in gevaar brengt. Dit ter beoordeling van XEL. Ook verklaart de Klant geen handelingen op de servers van XEL te verrichten die schade kunnen aanrichten op welke wijze of in welke vorm dan ook.

### **artikel 23. Sancties en vrijwaring**

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

1. Indien XEL een redelijk vermoeden heeft dat Klant één van de in deze Voorwaarden genoemde restricties/verboden schendt, is XEL gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om aan deze schending een eind te maken. XEL zal Klant op de hoogte stellen van eventuele maatregelen. XEL is echter nimmer gehouden tot enige schadevergoeding als gevolg van deze maatregelen.
2. Klant vrijwaart XEL van alle juridische claims met betrekking tot de door Klant opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.
3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten, altijd voor rekening van de Klant.

### F. BIJZONDERE BEPALINGEN WEBDESIGN

#### artikel 24. Opdrachtomschrijving en feedback

1. De Klant dient een heldere opdrachtomschrijving aan te leveren, zoals deze tijdens de bestelling of intake door XEL wordt gevraagd.
2. XEL gaat na ontvangst van de benodigde gegevens, teksten en/of beeldmateriaal zo spoedig mogelijk van start met de uitvoering van de Overeenkomst en deelt Klant de verwachte levertijd mee.
3. Indien bij webdesign er designs van derden worden geïmplementeerd, dienen deze tijdig en in een correct formaat (Photoshop,

Illustrator) worden aangeleverd. XEL behoudt zich het recht voor om ontwerpen te wijzigen ten behoeve van de realiseerbaarheid van de implementatie van het ontwerp.

4. Klant is zelf verantwoordelijk voor het aankopen van stockfoto's, fonts of andere betaalde zaken die in het ontwerp gebruikt worden.
5. XEL behoudt zich het recht voor om een opdracht of aanpassing aan een opdracht niet door te voeren
6. Klant dient de aangeboden conceptontwerpen goed te bekijken en hier heldere en realistische feedback op te geven. Wijzigingen op de concepten worden doorgevoerd wanneer deze gerelateerd zijn aan de opdrachtbeschrijving. XEL voert de feedback door binnen de overeengekomen tijd en het budget.
7. Indien er wireframes worden gemaakt, dient Klant eerst akkoord te gaan met de wireframes voor dat deze worden uitgewerkt tot een grafisch ontwerp.
8. Per proces (wireframe, ontwerp, uitwerking) krijgt Klant twee (2) feedback ronden. De eerste feedback ronde is bedoeld om tot een relatief definitief ontwerp te komen, de tweede feedback ronde is bedoeld voor de finetuning. De feedback dient reëel te zijn en terug te voeren naar de oorspronkelijke opdrachtomschrijving conform lid 1 van dit artikel.
9. Indien na vier (4) weken geen feedback is gegeven op de wireframes of de aangeleverde ontwerpen en deze voldoen aan de

opdrachtomschrijving, worden de ontwerpen door XEL als goedgekeurd beschouwd. Klant kan hier dan niet meer op terugkomen.

10. Wanneer de Klant niet tevreden is met de concepten die door XEL zijn opgeleverd, kan een Klant slechts een verzoek om teruggaaf van de opdracht doen wanneer hij/zij eerst de kans heeft gegeven om de concepten te verbeteren naar aanleiding van de gegeven feedback. XEL is dus steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, tenzij het verzuim niet herstelbaar is
11. De prestatie van XEL geldt in elk geval tussen partijen als deugdelijk, indien de Klant het geleverde of een gedeelte van het geleverde in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen bewerken of verwerken of aan derden heeft doen leveren.
12. Afwijkingen tussen enerzijds het geleverde werk en anderzijds de opdrachtomschrijving, het oorspronkelijke ontwerp, tekening, schets respectievelijk de Proeven, kunnen geen reden vormen voor afkeuring, korting, ontbinding van de Overeenkomst of schadevergoeding, indien zij van geringe betekenis zijn.
13. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in alle redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de gebruikswaarde van het werk hebben, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

### G. VERGOEDINGEN EN BETALING

#### artikel 25. Prijzen, zekerheid en termijnen

1. Alle prijzen zijn tenzij anders aangegeven exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
2. XEL is gerechtigd bij een Overeenkomst vooruitbetaling te verlangen en/of zekerheid te bedingen van de Klant.
3. Na het sluiten van de Overeenkomst kan XEL zekerheid bedingen indien zij goede grond heeft te vrezen dat de Klant zijn betalingsverplichting niet zal nakomen.
4. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vaste vergoeding overeenkomen. De vaste vergoeding is exclusief omzetbelasting (BTW), reis- en verblijfskosten, met uitzondering van die voor het woon-/werkverkeer, en voor de Klant betaalde verschotten, tenzij anders vermeld.
5. Als geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, wordt de vergoeding vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van XEL, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend tarief is overeengekomen. De vergoeding is exclusief omzetbelasting (BTW),

reis- en verblijfskosten, met uitzondering van die voor woon-/werkverkeer, en voor de Klant betaalde verschotten, tenzij anders vermeld.

6. Werkzaamheden worden verricht op normale werkdagen en op de kantoor tijden zoals wordt vermeld op de website van XEL. Indien uit de opdracht voortvloeit dat het werk op andere tijden c.q. dagen moet worden verricht, heeft XEL het recht daarvoor de volgende toeslagen in rekening te brengen:
7. XEL is gerechtigd de prijzen en tarieven voor dienstverlening eenmaal per kalenderjaar, op 1 januari, te verhogen, waarvan Klant minimaal één (1) maand tevoren een kennisgeving ontvangt.
8. Indien de verhoging groter is dan de stijging van het algemene indexcijfer, zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor statistiek (CBS) over het jaar voorafgaande aan de verhoging en de Klant niet akkoord wenst te gaan met de verhoging, dan moet de Klant hiervan binnen dertig (30) dagen na kennisgeving schriftelijk mededelen. Klant en XEL zullen dan in overleg tot nieuwe tarieven komen.

#### artikel 26. Betalingen

1. Betaling kan bij prepaid-diensten plaatsvinden op (een van) de wijze(n) zoals aangegeven tijdens het bestelproces op de website van XEL.
2. Aan de bestelling van Klant kunnen nadere (betalings-/bestel)voorwaarden worden gesteld. Bij betaling per bank of giro geldt als

datum van betaling de datum van creditering van de giro- respectievelijk bankrekening van XEL.

3. Betaling dient in ieder geval plaats te vinden zonder korting of compensatie binnen eenentwintig (21) dagen na factuurdatum dan wel binnen de op de factuur genoemde termijn.
4. De betalingsverplichting van de Klant gaat in op de dag dat de Overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode vanaf de feitelijke beschikbaarstelling van producten en/of diensten van XEL of vanaf het tijdstip dat er (set-up) kosten gemaakt zijn door XEL.
5. Indien automatische incasso is overeengekomen, dient Klant zorg te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening.
6. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Klant van rechtswege in verzuim en is XEL gerechtigd tot het nemen van maatregelen.
7. Voor het verzenden van (elektronische) herinneringen/aanmaningen is XEL gerechtigd om een bedrag ad € 40,00 aan kosten per herinnering/aanmaning in rekening te brengen.
8. De Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan XEL verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Klant die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

9. XEL heeft het recht de door Klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente
10. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim. De Klant is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
11. Indien de Klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant. De buitengerechtigde kosten worden berekend conform de berekeningsmethode van Rapport Voorwerk II dan wel wat na de invoering van een wettelijke regeling voor incassokosten gebruikelijk is geworden in de incassopraktijk.

### H. DUUR OVEREENKOMSTEN

#### artikel 27. Duur en beëindiging Overeenkomsten

1. Domeinregistraties inclusief de gekoppelde Dienst hebben altijd een looptijd van

minimaal één (1) jaar, afhankelijk van de extensie. Indien de Klant een domeinnaam tussentijds wegverhuist of de domeinnaam door toedoen van de Klant minder dan de minimaal overeengekomen periode geleverd kan worden, heeft dat geen invloed op de looptijd ten behoeve van facturatie.

2. Hosting accounts hebben een looptijd zoals aangegeven op de Overeenkomst.
3. Indien de Klant tussentijds geen gebruik meer maakt van de Hosting account of, door toedoen van de Klant, de levering niet de gehele looptijd kan voortduren, heeft dat geen invloed op de looptijd ten behoeve van facturatie.
4. De Overeenkomst wordt in ieder geval aangegaan voor een periode als door partijen overeengekomen. Indien geen bepaalde termijn is overeengekomen, geldt een duur van een (1) jaar.
5. De duur van de Overeenkomst wordt steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijke periode doch niet langer dan een (1) jaar, tenzij de Klant of XEL de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand voor het einde van de betreffende contractperiode. De Klant dient hierbij op te zeggen via één van de door XEL daartoe aangewezen kanalen, of (indien dit niet praktisch haalbaar blijkt) via een aangetekende brief.
6. Indien Klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en de Overeenkomst wordt gesloten

voor een langere duur dan een (1) jaar, dan heeft de Klant na een (1) jaar de mogelijkheid de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van de opzegtermijn van een (1) maand, een en ander conform lid 5 van dit artikel. Verlenging van registratie van domeinnamen vindt echter altijd plaats per overeengekomen registratieperiode en minimaal per jaar.

7. Bij prepaid-diensten is er geen sprake van automatische verlenging maar eindigt de Overeenkomst zodra het tegoed verbruikt is.
8. XEL heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Klant onder curatele is gesteld of in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of op andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen en/of bevoegdheden heeft verloren. De Klant heeft in dit geval geen recht op enige schadevergoeding op welke wijze of op welke grond dan ook.
9. Indien een dienst door XEL om welke reden dan ook niet kan worden geleverd heeft XEL het recht om de Overeenkomst op grond van deze reden te ontbinden.
10. XEL kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien Klant aan een of meer van zijn verplichtingen tegenover XEL niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
11. XEL heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

tussenkost met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Klant in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of op andere wijze het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft dan geen recht op enige schadevergoeding.

12. XEL is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:

- Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst en/of deze Voorwaarden niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst aan XEL ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
- indien de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- indien door de vertraging aan de zijde van Klant niet langer van XEL kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

13. XEL heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkost te beëindigen indien:

- Klant de server overbelast;
- Klant het netwerk overbelast;
- Klant oneigenlijk gebruik maakt van Internet;

- Klant informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
- Klant informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;
- Klant informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of op andere wijze kwetsend genoemd kan worden, ook is het niet toegestaan om z.g. adultpages, mp3pages of gerelateerd hieraan te plaatsen die in strijd zijn met de wetgeving in het land waar de servers zijn geplaatst.

14. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van XEL op Klant onmiddellijk opeisbaar.

15. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is XEL gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Klant op te heffen. XEL is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

### **artikel 28. Herroepingsrecht voor consumenten**

1. Indien Klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en er is geen sprake van maatwerk, heeft Klant het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien (14) dagen na de totstandkoming hiervan, tenzij XEL reeds met instemming van Klant binnen deze periode al

is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst.

2. Indien conform voorgaand lid wordt ontbonden, zal XEL binnen veertien (14) dagen het eventueel vooruitbetaalde bedrag terugbetalen aan de Klant.
3. Dit herroepingsrecht is niet van toepassing op maatsdiensten en registraties op naam zoals bijvoorbeeld domeinregistratie.

## **I. AANSPRAKELIJKHEID, OVERMACHT EN GARANTIE**

### **artikel 29. Aansprakelijkheid**

1. XEL zal haar Werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van XEL mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Klant haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is XEL voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. XEL is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen of verzonden in het kader van de Overeenkomst.
3. XEL is behoudens grove schuld en opzet niet aansprakelijk voor enig verlies van data.
4. Gezien het op het Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkost, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. XEL kan niet aansprakelijk

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

- gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. XEL is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
5. Klant aanvaardt dat XEL niet aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die de Klant lijdt als gevolg van het niet kunnen krijgen van toegang tot internet en/of via internet functionerende applicaties door Klant of derden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van XEL.
  6. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is XEL slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
  7. De aansprakelijkheid van XEL is daarom altijd beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde zaken dan wel de vergoeding welke XEL in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Voor Overeenkomsten die een langere doorlooptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal de vergoeding over de laatste zes (6) maanden.
  8. Bovendien is de aansprakelijkheid van XEL in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
  9. XEL is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
    - a. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt om de prestatie van XEL aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
    - b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt om de verloren gegevens van Klant als gevolg van aan XEL te wijten gegevensverlies groter dan vierentwintig (24) uur te traceren en/of te herstellen, uitsluitend indien en voor zover Klant niet in de gelegenheid is geweest om reservekopieën of hard copies van desbetreffende gegevens te maken;
    - c. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen indien XEL op een tussen partijen schriftelijk overeengekomen fatale leverdatum niet heeft geleverd;
    - d. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt, ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
    - e. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade ( inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, schade o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Klant geleden directe vermogensschade, is XEL niet aansprakelijk.
  10. Voornoemde limiteringen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van grove schuld of opzet door XEL of haar leidinggevenden.
  11. Klant is verplicht om binnen twee (2) maanden nadat Klant een onjuistheid in de uitvoering van de Overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft gesignaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan XEL.
  12. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is XEL op geen enkele wijze verplicht tegenover Klant om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de Werkzaamheden.
  13. XEL is nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit door Klant opgedragen werkzaamheden welke in strijd zijn met de in de ICT-branche gebruikelijke standaardrichtlijnen.
  14. Voor personen die XEL op aanwijzing van Klant heeft ingeschakeld, is XEL niet aansprakelijk.
  15. XEL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of Dataverkeer is bereikt.
  16. Klant erkent dat XEL bij SEO-SEA diensten geen garantie geeft en kan geven met

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

betrekking tot de plaatsing, positionering of timing van de weergave van advertentiemateriaal.

17. Klant draagt zelf de volle verantwoordelijkheid voor enig gevolg van de beëindiging van een Dienst door hemzelf of door XEL op grond van deze Voorwaarden en de Overeenkomst, zoals bijvoorbeeld het verliezen van een domeinnaam, het afgesloten zijn van internet etc.. Voor eventuele schade of (heractivatie)kosten is XEL dan ook niet aansprakelijk.
18. Voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Klant uit welken hoofde ook ten opzichte van XEL in ieder geval na het verstrijken van één (1) jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat Klant deze rechten en/of bevoegdheden ten opzichte van XEL kan aanwenden.

### **artikel 30. Overmacht**

1. Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al wat op dat gebied in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
2. XEL is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De Overeenkomst zal dan worden ontbonden.
3. Tot die omstandigheid wordt in elk geval tevens maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken van de dienstverlening via internet, storingsen

of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming evenals in- en uitvoerbelemmeringen. Tevens valt onder overmacht het geval dat XEL door haar eigen XEL, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van XEL kan worden geveerd.

4. Onder overmacht wordt mede verstaan:
  - overmacht van toeleveranciers van XEL;
  - het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan XEL zijn voorgeschreven;
  - gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan XEL is voorgeschreven.
5. XEL kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
6. Voor zover XEL ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen

gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is XEL gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

### **artikel 31. Vrijwaring**

1. De Klant vrijwaart XEL voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan XEL toerekenbaar is.
2. Indien XEL uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden XEL zowel buiten als in rechte bij te staan en direct al die maatregelen te nemen die van hem in dat geval verwacht mag worden.
3. Mocht de Klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is XEL, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van XEL en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Klant.

### **artikel 32. Garanties en klachten**

1. XEL zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Website/Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van een (1) maand na terbeschikkingstelling gedetailleerd omschreven schriftelijk bij XEL zijn gemeld. XEL garandeert niet dat de Website/Software zonder onderbreking, fouten of overige

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

- gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd.
2. Waar in dit artikel sprake is van ‘fouten’, wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door XEL schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Website/Software, en, ingeval de Website/Software geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten direct melding aan XEL te maken.
  3. XEL kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan XEL toe te rekenen oorzaken. Herstel dan wel vergoeding van verminkte of verloren gegane gegevens valt nooit onder de garantie.
  4. Herstel van fouten zal geschieden op een door XEL te bepalen locatie. XEL is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
  5. XEL heeft geen verplichting betreffende herstel voor fouten of onvolledigheden of overige gebreke die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
  6. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.
  7. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door XEL in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
  8. Klant kan geen aanspraak maken op een garantie indien Klant tegenover XEL op enige wijze in verzuim is.
  9. XEL is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
  10. XEL staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de in voorkomend geval tussen partijen overeengekomen bandbreedte. XEL staat er evenmin voor in dat Klant te allen tijde ongestoorde en onbeperkte toegang heeft tot internet.
  11. XEL heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een aparte Overeenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.
  12. Klachten over de geleverde Diensten dienen door de Klant in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na levering van de betreffende Dienst schriftelijk te worden gemeld aan XEL. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat XEL in staat is adequaat te reageren.

13. Indien een klacht gegrond is, zal XEL de Diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door de Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
14. Reclames over facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk worden ingediend.
15. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Werkzaamheden of het leveren van zaken niet meer mogelijk of zinvol is, zal XEL slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 29.

### J. OVERIGE BEPALINGEN

#### artikel 33. Geheimhouding

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is XEL verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de Klant. De Klant kan hiervoor een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de Klant is XEL niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de Klant ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval XEL voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

3. XEL heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Klant ter kennis van derden wordt gebracht.
4. Het is XEL wel toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel op andere wijze binnen het kader van haar marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Klant één van haar klanten is.
5. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één (1) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
6. Indien XEL bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant, is op deze verwerkingsactiviteiten Bijlage A bij deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

### artikel 34. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Alle in het kader van de Overeenkomst door XEL tot stand gebrachte of geleverde zaken blijven eigendom van XEL, totdat de door

Klant verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.

2. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
3. XEL kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Software, Informatiedragers, proeven, bronbestanden en andere (tussen-)resultaten van de dienstverlening van XEL onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan XEL verschuldigde bedragen heeft voldaan.

### artikel 35. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, Websites, databestanden of door XEL geleverde Diensten, berusten uitsluitend bij XEL dan wel bij derden. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden, licentievoorwaarden zoals GPL en de wet uitdrukkelijk worden toegekend.

leder ander of verdergaand recht van Klant tot verveelvoudiging van Software, Websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en door Klant niet-overdraagbaar aan derden.

2. XEL heeft bij haar diensten - zoals webdevelopment en de ontwikkeling of onderhoud van Software - het recht om gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software. Na de oplevering en bij het gebruik van de ontwikkelde Website/Software ligt de verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden uitdrukkelijk bij de Klant.
3. XEL zal Klant afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden zoals in het voorgaande lid genoemd. Deze voorwaarden liggen voor Klant ter inzage bij XEL en zullen op verzoek van Klant kosteloos worden toegezonden.
4. Overdracht van eigendomsrechten van open source software of met behulp hiervan ontwikkelde Software kan en zal nimmer plaatsvinden.
5. Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen of dit noodzakelijk is in verband met licentiebepalingen van derden, zal de broncode van ontwikkelde Software aan Klant ter beschikking worden gesteld.
6. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten,

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Software, Websites, databestanden, Hardware/Software of materialen te verwijderen of te wijzigen.

7. XEL behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de zaken die zij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
8. Het is Klant niet toegestaan die zaken aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de Werkzaamheden van XEL.
9. In geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde verbeurt Klant een boete van EUR 15.000,00 (vijftienduizend euro) voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, onverminderd de overige rechten die XEL geldend kan maken.
10. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van een dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software berusten uitsluitend bij XEL en diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Klant de Software niet verveelvoudigen of openbaar maken.
11. Indien enig recht van intellectueel eigendom op Software wordt overgedragen van XEL naar Klant, behoudt XEL een onbeperkte en eeuwigdurende licentie om de

Software en onderdelen daarvan te gebruiken in haar bedrijfsvoering en uit te leveren aan anderen.

12. XEL behoudt te allen tijde het recht de door de uitvoering van de Overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere klanten te gebruiken, voor zover hierbij geen informatie van Klant in strijd met verplichtingen betreffende vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
13. Niets uit het voorgaande mag worden geïnterpreteerd of toegepast op een wijze die strijd oplevert met een bepaling uit licenties, zoals open source licenties, op software van derden die onderdeel zijn van de door XEL ontwikkelde Software. Indien deze licenties verplichtingen met zich meebrengen voor de door XEL ontwikkelde Software, gaan deze verplichtingen boven het in dit artikel bepaalde

### **artikel 36. Toepasselijk recht en Voorwaarden**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Klant en XEL is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren beslecht door de Rechtbank Utrecht.
3. Deze Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en zullen door XEL op

verzoek kosteloos worden toegezonden. De Voorwaarden zijn tevens te raadplegen en op te slaan via de website van XEL.

4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met XEL.
5. De Nederlandse tekst van de Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

### **Bijlage A: Verwerkersovereenkomst**

Indien XEL bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

#### **artikel 1. Doeleinden van verwerking**

1.1. XEL verbindt zich onder de voorwaarden van de uit de Overeenkomst in opdracht van Klant persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst.

1.2. Gelet op de aard van de Diensten, zal XEL onder de Overeenkomst alle persoonsgegevens verwerken van alle categorieën van betrokkenen die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen, dan wel die op een andere manier aan XEL worden verstrekt om te worden verwerkt via de Diensten. Indien er bij het gebruik van de Diensten bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, dient Klant dit vooraf aan XEL te melden en zullen Partijen in overleg beoordelen of in dit kader aanvullende maatregelen genomen moeten worden.

1.3. De in opdracht van Klant te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Klant en/of de betreffende betrokkenen.

#### **artikel 2. Verplichtingen van partijen**

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal XEL zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2.2. XEL zal Klant, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

2.3. De verplichtingen van XEL die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van XEL, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4. XEL zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Klant ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's). De door XEL redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Klant worden vergoed.

2.5. Klant zal conform artikel 30 AVG een register bijhouden met

betrekking tot de onder de Overeenkomst uitgevoerde gegevensverwerkingen. Klant vrijwaart XEL van alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet-juist naleven van deze registerplicht.

#### **artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

3.1. XEL verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Klant geeft XEL daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

3.2. XEL zal Klant op verzoek melden naar welk land of welke landen de persoonsgegevens worden doorgegeven.

#### **artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

4.1. XEL stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Klant te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. XEL verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.

4.2. XEL is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies van Klant en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door Klant aan XEL zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is XEL uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

verwerkerovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

### **artikel 5. Inschakelen van subverwerkers**

5.1. Klant geeft XEL hierbij toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze Bijlage bedoelde gegevensverwerking, derden (subverwerkers) in te schakelen. XEL zal Klant op verzoek informeren over welke subverwerkers zij inschakelt.

5.2. Indien XEL het voornemen heeft om nieuwe subverwerkers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal XEL de Klant hierover vooraf informeren. Klant heeft vervolgens twee weken de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen het voornemen van XEL. Indien Klant geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Klant geacht ermee in te stemmen.

5.3. Indien XEL binnen de termijn als bedoeld in het vorige artikellid bezwaar maakt, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van XEL, dan is XEL gerechtigd om de betreffende nieuwe subverwerker in te schakelen en is Klant gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe subverwerker ingeschakeld wordt

5.4. XEL staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Overeenkomst door deze derden.

### **artikel 6. Beveiliging**

6.1. XEL zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). XEL werkt conform de beveiligingsstandaard Internet RFC 2196 en heeft daarnaast de op de Website vermelde maatregelen genomen.

6.3. XEL staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal XEL zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

6.4. Klant stelt enkel persoonsgegevens aan XEL ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

### **artikel 7. Meldplicht**

7.1. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de

beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Klant in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt XEL de Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- a) wat de (vermeende) oorzaak is;
- b) wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- c) contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- d) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- e) de maatregelen die XEL heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

7.4. Klant zal conform artikel 33.5 AVG alle datalekken documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen.

### **artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

## Algemene Voorwaarden Xel Media BV

8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) richt aan XEL, zal XEL het verzoek doorsturen aan Klant, en zal Klant het verzoek verder afhandelen. XEL mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

### **artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

9.1. Op alle persoonsgegevens die XEL van Klant ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. XEL zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Op alle persoonsgegevens die XEL van Klant ontvangt en/of zelf verzamelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. XEL zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- a) voor zover Klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
- b) indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- c) indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of

d) indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als subverwerker.

### **artikel 10. Audit**

10.1. Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, naleving van alle punten uit deze Bijlage, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Klant de bij XEL aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Klant geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij XEL aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door XEL. De door Klant geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Klant, eens per jaar plaats.

10.3. XEL zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door XEL worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van

XEL en op de wijze zoals XEL zelf bepaalt, worden doorgevoerd door XEL.

10.5. . Alle kosten van de audit, ook de door XEL gemaakte kosten, komen voor rekening van Klant.

### **artikel 11. Duur en beëindiging**

11.1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

11.2. Na beëindiging van de Overeenkomst zal XEL de van Klant ontvangen persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij partijen anders overeenkomen of enige wettelijke verplichting zich hiertegen verzet.

### **artikel 12. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

12.1. De Bijlage en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

12.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Bijlage, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin XEL gevestigd is.