

## **Algemene Voorwaarden Totaalnet** (versie 9 mei 2018)

### **1 Offerte, Aanbod en Aanvaarding**

- 1.1 De overeenkomst tussen Totaalnet Internet Works B.V. (verder: "Totaalnet") en de klant gaat in op het moment dat de klant digitaal akkoord gaat met het aanbod van Totaalnet door de bestelling middels de website af te ronden. Op de website van Totaalnet staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de website aangegeven omschrijving van de dienst bindend. Eventuele afwijkingen op dit aanbod gedaan door klant binden Totaalnet niet (in afwijking van art. 6:235 BW).
- 1.2 Tevens is het voor de klant mogelijk om diensten af te nemen waarbij Totaalnet voorafgaand een offerte zal opstellen, waarin zij aangeeft wat bij de dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de dienst is in dat geval bindend.
- 1.3 Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Totaalnet, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 1.4 Indien blijkt dat door klant verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Totaalnet het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 1.5 Op de overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 1.6 Bepalingen of voorwaarden gesteld door klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Totaalnet alleen bindend indien en voor zover deze door Totaalnet uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.7 Totaalnet heeft het recht een klant naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
- 1.8 De overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door de klant wordt ontvangen door Totaalnet.
- 1.9 In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - de Overeenkomst;
  - de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
  - de eventuele bijlagen;
  - deze Algemene Voorwaarden;
  - eventuele aanvullende voorwaarden.
- 1.10 Indien de klant een consument is, kan hij de overeenkomst binnen veertien dagen na sluiting kosteloos herroepen. Dit recht geldt niet voor op verzoek binnen deze periode geleverde diensten en voor de registratie van domeinnamen, hiervoor geldt dat de klant bij acceptatie van deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk afstand doet van het recht van ontbinding.
- 1.11 Abonnees van de diensten van Totaalnet dienen 18 jaar of ouder te zijn, of toestemming te hebben verkregen van ouders en/of verzorgers.

### **2 Uitvoering en levering van diensten**

- 2.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Totaalnet zo spoedig mogelijk de dienst uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van klant.
- 2.2 Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Totaalnet dat de dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 2.3 Door Totaalnet opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Totaalnet, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 2.4 Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht

op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.5 Indien en voor zover een goede uitvoering van de dienst dit vereist, heeft Totaalnet het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Totaalnet is gerechtigd producten of diensten van derden te betrekken bij haar dienstverlening. Hierop zijn de algemene voorwaarden van de betreffende derden van toepassing. Totaalnet accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
- 2.6 De klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Totaalnet aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst, tijdig aan Totaalnet worden verstrekt.
- 2.7 Klant dient er zorg voor te dragen dat Totaalnet te allen tijde beschikt over up-to-date contactgegevens van klant. Klant dient tevens een telefoonnummer aan Totaalnet door te geven waar Totaalnet de klant of een medewerker van klant tijdens calamiteiten en buiten kantoor tijd kan bereiken.
- 2.8 Het is Totaalnet toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door de klant aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van de klant.
- 2.9 Totaalnet zal de klant een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft de klant toegang tot een administratief account en indien zulks onderdeel is van de dienst zal Totaalnet een beheertool ter beschikking stellen waarmee klant naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en 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. Klant zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.
- 2.10 Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van de klant te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient de klant dit zo spoedig mogelijk aan Totaalnet te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 2.11 Totaalnet zal de actuele status van domeinnamen, abonnementen en het saldo van openstaande facturen en/of betalingsverzoeken gericht aan de klant in ieder geval via het administratieve account communiceren. Klant gaat de verplichting aan met enige regelmaat in te loggen op het administratieve account om zich op deze wijze te kunnen laten informeren over administratieve zaken alsmede ook abonnement gerelateerde zaken.
- 2.12 Totaalnet zal, naast de communicatie via het administratieve account, de klant informeren op het door de klant opgegeven administratieve e-mailadres. Totaalnet spant zich in deze e-mails op correcte wijze af te leveren op de ontvangende mailserver. Totaalnet accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor correcte aflevering op externe e-mailboxen, daar na de correcte aflevering van de verzonden e-mail op externe mailservers Totaalnet geen invloed kan uitoefenen op de mailafhandeling door externe partijen.
- 2.13 Totaalnet heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de de klant ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Totaalnet niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
- 2.14 Totaalnet is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Totaalnet te verrichten aanpassingen aan of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de klant jegens Totaalnet ontstaat.

### **3 Beveiliging en privacy**

- 3.1 Totaalnet verwerkt in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens van haar klanten. De door klant en in opdracht van de klant verstrekte persoonsgegevens worden gebruikt om pre-contractuele maatregelen te nemen of om (servicedesk)vraagstukken in behandeling te kunnen

nemen en/of uitvoering te geven aan de overeenkomst.

- 3.2 Totaalnet gebruikt de persoonsgegevens om klant te informeren over producten en diensten van Totaalnet en om marktonderzoek en analyse te verrichten met als doel de dienstverlening van Totaalnet te verbeteren.
- 3.3 Persoonsgegevens worden door Totaalnet tevens gebruikt om een aanvraag voor een domeinnaamregistratie in te dienen bij de registrerende instantie(s) (zie artikel 4).
- 3.4 Totaalnet zal geen kennis nemen van niet publieke informatie, waaronder de persoonsgegevens, die door de klant op de systemen van Totaalnet wordt geplaatst, tenzij dit voor een goede uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk is, of deze inzage berust op een wettelijke verplichting.
- 3.5 Het actuele en volledige privacy statement van Totaalnet is te raadplegen op <https://www.totaalnet.nl/privacy>.
- 3.6 Voorzover Totaalnet persoonsgegevens ten behoeve van de klant verwerkt, doet Totaalnet dit als verwerker van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Totaalnet zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door klant is vastgesteld. Klant zal Totaalnet op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Algemene Voorwaarden zijn genoemd. In het Addendum van deze Algemene Voorwaarden is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.

#### 4 Domeinnamen

- 4.1 Indien de registratie van een domeinnaam wordt afgenomen, zal Totaalnet bemiddelen bij de organisatie(s) welke belast is met de uitgifte van domeinnamen. Bij de registratie van een domeinnaam ontstaat er een driehoeksrelatie tussen klant (registrant), Totaalnet (registrar of afhankelijk van de domeinextensie handelend als reseller namens een registrar) en de desbetreffende organisatie (registry).
- 4.2 Klant dient bij registratie akkoord te gaan met de dan geldende voorwaarden van deze organisaties (o.a. registry, ICANN). Deze geldende voorwaarden kunnen omvatten een toestemming tot publicatie van persoonsgegevens van klant. Totaalnet mag deze voorwaarden handhaven jegens klant alsof zij zelf de uitgevende instantie is.
- 4.3 Onder registratie van een domeinnaam wordt tevens verstaan het onder beheer van Totaalnet brengen van een domeinnaam in opdracht van de klant, het verhuizen van een domeinnaam naar Totaalnet en het wijzigen van houderschap van een domeinnaam op naam van de klant.
- 4.4 Geen aansprakelijkheid bestaat voor verlies, intrekking of opheffing van een domeinnaam, behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid bij de directie van Totaalnet.
- 4.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor en vrij in de keuze van domeinnamen. Domeinnamen worden geregistreerd onder de eigen naam van de klant. Geen restitutie vindt plaats in geval van fouten door klant. Totaalnet zal echter trachten een registratie te corrigeren zolang dit nog kosteloos mogelijk is bij de uitgevende instantie.
- 4.6 De klant vrijwaart en houdt Totaalnet schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door de klant.
- 4.7 Domeinnamen worden door verschillende organisaties geregistreerd en beheerd. Voor ieder top level domein gelden aanvullende en specifieke voorwaarden, zie <https://www.registrar.nl/voorwaarden-derden>. Deze voorwaarden zijn, net als de algemene voorwaarden van Totaalnet van derden producten, bestanddeel van de overeenkomst en deze voorwaarden kunnen aan verandering onderhevig zijn. Totaalnet heeft geen invloed op de inhoud van de hierboven genoemde voorwaarden of verandering daarvan. Het valt dan ook aan te raden om deze regelmatig te raadplegen.
- 4.8 Totaalnet heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks 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.
- 4.9 In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van klant is Totaalnet gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Totaalnet kan bij ontbinding van de overeenkomst anders dan bij opzegging door de klant, de

registratie van de domeinnaam van de klant overdragen aan een geïnteresseerde partij. Ter zake aanvaardt Totaalnet geen enkele aansprakelijkheid.

- 4.10 Totaalnet behoudt zich het recht voor om een wachtpagina te plaatsen, zolang cliënt nog geen pagina heeft geplaatst.

## **5 Hosting en aanverwante diensten**

- 5.1 Indien de dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door klant aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 5.2 Klant zal geen informatie publiceren of aanbieden via Totaalnet die in strijd is met het Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 5.3 Het is de klant niet toegestaan de diensten van Totaalnet te gebruiken voor de volgende handelingen en/of gedragingen:
- het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail;
  - het intimideren of lastigvallen van personen;
  - het zonder toestemming binnendringen van devices, servers of computersystemen op het Internet;
  - het uitvoeren van (D)DoS aanvallen;
  - het bewust of onbewust verstoren van de werking van het internet of delen daarvan.
- 5.4 Totaalnet hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Totaalnet gerechtvaardigd is, is Totaalnet gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Totaalnet in dat geval gerechtigd Persoonsgegevens van de klant te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Totaalnet zal de klant informeren over het verloop van deze procedure.
- 5.5 Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Totaalnet gerechtigd hiervan aangifte te doen. Totaalnet kan hierbij alle relevante informatie over de klant overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Totaalnet verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 5.6 Bij herhaaldelijke klachten over de door klant aangeboden informatie is Totaalnet gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 5.7 Klant vrijwaart Totaalnet voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Totaalnet is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die klant lijdt door een ingrijpen van Totaalnet in het kader van de klachtprocedure.
- 5.8 Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is klant verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Totaalnet, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Totaalnet zal klant op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- 5.9 Klant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 5.10 Zonder toestemming van Totaalnet is het klant verboden de door Totaalnet verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
- 5.11 Het is klant niet toegestaan de dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.12 Totaalnet kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die klant mag gebruiken in het kader van de dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Totaalnet bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de website van Totaalnet worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen

verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

- 5.13 Bij overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer is Totaalnet bevoegd een meerprijs in rekening te brengen, conform de genoemde tarieven op de website.
- 5.14 Klant verstrekt hierbij Totaalnet een onbeperkte licentie om alle door klant via de systemen van Totaalnet verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Totaalnet geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door Totaalnet.
- 5.15 Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van klant.

## **6 Resellen**

- 6.1 Indien de dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Totaalnet door klant aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 6.2 Klant handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Totaalnet overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Totaalnet is.
- 6.3 Klant dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Totaalnet klant oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Totaalnet kan verlangen dat klant bewijs hiervan overlegt.
- 6.4 Klant dient voor het Resellen gebruik te maken van de reselleromgeving van Totaalnet. Klant dient een aanvraag te doen bij Totaalnet alvorens klant de producten en diensten van Totaalnet mag resellen en klant de resellerfunctionaliteit van Totaalnet mag en kan gaan gebruiken.
- 6.5 Een niet of niet tijdig betalen van klanten van klant ontslaat klant niet van haar betalingsverplichtingen jegens Totaalnet.
- 6.6 Totaalnet zal uitsluitend via klant contact zoeken met klanten van klant, tenzij Totaalnet een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of klant toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
- 6.7 Klant is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie, waaronder een domeinnaam, enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Totaalnet te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Totaalnet voor werving van klanten door klant. Klant mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Totaalnet.
- 6.8 Klant is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Totaalnet dan wel die van haar leveranciers.
- 6.9 In geval van ontbinding van deze overeenkomst wegens wanprestatie van klant verkrijgt Totaalnet het recht om klanten van klant te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

## **7 Additionele dienstverlening**

Totaalnet hanteert verschillende tarieven voor additionele dienstverlening zoals technische ondersteuning. De aard van de uit te voeren werkzaamheden is bepalend voor het uurtarief dat wordt gehanteerd. Geldend uurtarief zal door Totaalnet vooraf bekend gemaakt worden. De uitgevoerde werkzaamheden worden in blokken van 30 minuten in rekening gebracht waarbij Totaalnet kan vragen om een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling. Totaalnet zal per opdracht voor technische ondersteuning minimaal 30 minuten in rekening brengen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Totaalnet geen reactietijd garanties geven.

## **8 Tarieven, betaling en betalingsvoorwaarden**

- 8.1 Totaalnet behoudt zich het recht voor tarieven tussentijds te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk één (1) maand voordat deze ingaan op de meest geëigende wijze aan de klant bekend gemaakt. Totaalnet is te allen tijde gerechtigd de hoogte van de vergoedingen en overige kosten te wijzigen. De wijzigingen worden uiterlijk één (1) maand voordat zij van kracht worden bekendgemaakt in de nieuwspagina's van de website van Totaalnet. Klant die zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, in afwijking van deze voorwaarden, tot het tijdstip van

inwerkingtreding van de wijziging, de overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.

- 8.2 Totaalnet biedt klant standaard de mogelijkheid op basis van vooruitbetaling ("Prepayment") producten en/of diensten af te nemen. Klant kan Totaalnet verzoeken een kredietlimiet te activeren op het administratieve account, waardoor klant producten en diensten op rekening kan afnemen en een prepayment niet meer noodzakelijk is om abonnementen stilzwijgend te kunnen verlengen.
- 8.3 In het geval klant een kredietfaciliteit toegewezen heeft gekregen en klant de volledige faciliteit reeds heeft verbruikt, is het enkel mogelijk nieuwe verlengingen of bestellingen te initiëren op basis van vooruitbetaling (prepaid). Zodra klant betalingen verricht aan Totaalnet worden deze na verwerking door Totaalnet toegevoegd aan het saldo van klant. Zodra het saldo toereikend is, zal het eerste te verlengen abonnement worden verrekend met deze borgstorting.
- 8.4 Totaalnet kan te allen tijde eenzijdig besluiten een toegewezen kredietfaciliteit te verlagen of in zijn geheel in te trekken wanneer Totaalnet gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de klant.
- 8.5 De geautomatiseerde systemen van Totaalnet controleren dagelijks ingaande 30 dagen voor afloop van de overeenkomst of een abonnement stilzwijgend kan worden verlengd. Zodra de geautomatiseerde systemen een abonnement kunnen verlengen, wordt deze ook geautomatiseerd verlengd.
- 8.6 Totaalnet zal voor het door klant verschuldigde bedrag een factuur sturen aan klant. De betalingstermijn van deze declaratie is acht dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de overeenkomst.
- 8.7 Totaalnet stuurt na het verstrijken van de in artikel 8.4 genoemde betaaltermijn per e-mail een herinnering met daarin het verzoek om binnen een periode van 14 dagen de factuur alsnog te voldoen. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn van de herinnering wordt voldaan, is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Totaalnet. Na het verstrijken van deze termijn is klant in verzuim met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 8.6.
- 8.8 Bij een niet tijdige betaling is Totaalnet, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 8.9 In bovenstaande gevallen heeft Totaalnet voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.
- 8.10 Alle in de overeenkomst of op de website(s) van Totaalnet genoemde bedragen zijn exclusief BTW, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven. Totaalnet is bij de berekening van BTW gehouden de MOSS-regeling toe te passen.

## **9 Duur en opzegging**

- 9.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar, tenzij een andere periode is overeengekomen. Na afloop wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een jaar of een afwijkende eerder overeengekomen periode, tenzij klant uiterlijk 30 dagen voor het einde van deze periode de overeenkomst (of een individuele domeinnaam en/of abonnement) opzegt. In het geval klant gebruik maakt van de prepaid betalingsvoorwaarde is een toereikend saldo in het administratieve account noodzakelijk alvorens verlenging van een abonnement kan plaatsvinden.
- 9.2 Klant die handelt als consument mag na verlenging op elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen één maand na ontvangst van de opzegging. Onder 'één maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.
- 9.3 Klant kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de overeenkomst is aangegaan. Klant wordt de mogelijkheid geboden 24 uur per dag en 7 dagen in de week via het administratieve account (controlepaneel) de overeenkomst, een individuele domeinnaam en/of abonnement op te zeggen.
- 9.4 Indien na beëindiging blijkt dat klant meer betaald heeft dan verschuldigd voor de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging, zal Totaalnet het verschil op verzoek van de klant binnen 30 dagen restitueren onder aftrek van een eventuele administratieve vergoeding en betaalkosten.
- 9.5 Bij beëindiging door opzegging door klant, beëindiging door Totaalnet of ontbinding om welke

reden dan ook is Totaalnet gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van klant op te heffen. Totaalnet is niet verplicht in dat geval klant een kopie van deze data te verschaffen.

- 9.6 Indien klant enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt heeft Totaalnet het recht alle met betrokken klant gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Totaalnet op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 9.7 Tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten blijft een eventueel op verzoek van de klant aangevraagde domeinnaam ter beschikking van Totaalnet, zulks ongeacht de rechten welke de klant op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de klant geacht afstand te hebben gedaan tot het moment van betaling. Totaalnet draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door de klant van zijn recht(en) op de domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

## **10 Aansprakelijkheid**

- 10.1 De aansprakelijkheid van Totaalnet voor directe schade geleden door klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Totaalnet van zijn verplichtingen onder deze overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Totaalnet, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die klant onder deze overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 500,- (exclusief btw).
- 10.2 Aansprakelijkheid van Totaalnet voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.3 Buiten de in artikel 10 lid 1 genoemde gevallen rust op Totaalnet geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 10.4 De aansprakelijkheid van Totaalnet wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien klant Totaalnet onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Totaalnet ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Totaalnet in staat is adequaat te reageren.
- 10.5 Totaalnet is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Totaalnet opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Totaalnet niet mogelijk is of langer duurt dan twee (2) maanden is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Totaalnet meldt.
- 10.7 Klant vrijwaart Totaalnet voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de dienst die door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Totaalnet geleverde zaken, materialen of resultaten. De klant vrijwaart Totaalnet tegen alle aanspraken door het niet nakomen van de klant van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.

## **11 Rechten van intellectuele eigendom**

- 11.1 Alle Persoonsgegevens blijven eigendom van van klant, afnemers van klant of eindgebruikers van de dienst. Totaalnet zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.
- 11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Totaalnet of diens licentiegevers.
- 11.3 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 programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

- 11.4 Het is klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 11.5 Het is Totaalnet toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Totaalnet door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 11.6 Ieder gebruik, vereenvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Totaalnet heeft het recht om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## **12 Wijzigingen Algemene voorwaarden**

- 12.1 Totaalnet behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 12.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Totaalnet of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 12.3 Indien klant een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

## **13 Slotbepalingen**

- 13.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Totaalnet gevestigd is.
- 13.3 In verband met de verkoop of andere overdracht van delen van de activiteiten of activa van Totaalnet, heeft laatstgenoemde het recht deze overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving gedeeltelijk of geheel over te dragen aan een derde partij, alsook de rechten en plichten die Totaalnet heeft zoals vermeld in de overeenkomst.
- 13.4 Klant is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Totaalnet. Totaalnet kan dit doen zonder toestemming van klant.
- 13.5 Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.



## **Addendum Verwerking Persoonsgegevens**

Indien Totaalnet bij de uitvoering van de overeenkomst ten behoeve van klant Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

### **1 Algemeen**

- 1.1 De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
- 1.2 Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan klant worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien klant de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Totaalnet vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de klant Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

### **2 Doeleinden van de verwerking**

- 2.1 Totaalnet verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de overeenkomst in opdracht van klant Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 2.2 Totaalnet zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door klant is vastgesteld. Klant zal Totaalnet op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
- 2.3 Totaalnet heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Totaalnet neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

### **3 Verplichtingen Totaalnet**

- 3.1 Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Totaalnet zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
- 3.2 Totaalnet zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de klant aan Totaalnet zullen worden aangeleverd.
- 3.3 Totaalnet zal klant, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
- 3.4 De verplichtingen van Totaalnet die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Totaalnet.
- 3.5 Totaalnet zal klant in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Totaalnet in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
- 3.6 Totaalnet zal klant de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

### **4 Doorgifte van persoonsgegevens**

- 4.1 Totaalnet mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
- 4.2 Totaalnet zal klant, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

### **5 Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 5.1 Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 5.2 De toegestane verwerkingen zullen door Totaalnet worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
- 5.3 Totaalnet is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van klant en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van klant. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door klant aan Totaalnet zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Totaalnet niet

verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij klant.

- 5.4 Klant staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

## **6 Inschakelen van derden of onderaannemers**

- 6.1 Klant verleent Totaalnet hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
- 6.2 Op verzoek van klant zal Totaalnet klant zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
- 6.3 Totaalnet zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen klant en Totaalnet zijn overeengekomen. Totaalnet blijft in deze verhouding aanspreekpunt van de klant.

## **7 Beveiliging**

- 7.1 Totaalnet zal zich inspannen passende 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).
- 7.2 Totaalnet staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Totaalnet zal zich inspannen om 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.
- 7.3 Klant stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Totaalnet ter beschikking, indien klant zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **8 Meldplicht**

- 8.1 In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Totaalnet, zich naar beste kunnen inspannen om klant daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan klant beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Totaalnet spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 8.2 Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Totaalnet meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Klant is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
- 8.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
  - Wat is de (voorgestelde) oplossing;
  - Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
  - Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - Wie geïnformeerd is.

## **9 Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Totaalnet, zal Totaalnet het verzoek doorsturen aan klant en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Klant zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de klant hulp benodigd heeft van Totaalnet voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Totaalnet hieraan meewerken en kan Totaalnet hiervoor kosten in rekening brengen.

## **10 Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 10.1 Op alle Persoonsgegevens die Totaalnet van klant ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Totaalnet zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 10.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
- Voor zover klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
  - Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of deze Bijlage; en
  - Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## **11 Audit**

- 11.1 Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.
- 11.2 Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat klant de bij Totaalnet 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 Totaalnet aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Bijlage door Totaalnet. De door klant geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door klant, eens per jaar plaats.
- 11.3 Totaalnet zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
- 11.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 11.5 De redelijke kosten voor de audit worden door de klant gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door klant zullen worden gedragen.

## **12 Duur en opzegging**

- 12.1 De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.2 De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 12.3 Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
- 12.4 Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Totaalnet de van klant ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.