Algemene voorwaarden

Site B.V. | Ingangsdatum 1 januari 2027

Dit zijn de algemene voorwaarden van Site B.V., gevestigd aan Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 53309847, hierna: ‘Site’.

1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Afnemer: de wederpartij van Site respectievelijk diens rechtsopvolger(s);

Dienst(en): iedere vorm van dienstverlening van Site aan Afnemer, waaronder webhosting, de beschikbaarstelling van e-mail, de bemiddeling bij registratie van domeinnamen, de beschikbaarstelling van SSL-certificaten, de installatie van software en/of de beschikbaarstelling van (het raamwerk van) websites en webshops;

Overeenkomst: iedere overeenkomst waarbij Site zich jegens Afnemer verbindt werkzaamheden te verrichten;

Schriftelijk: de term ‘Schriftelijk’ omvat ook per e-mail of via een ander elektronisch medium, wanneer dit laatste voor duurzame opslag geschikt is;

Site: de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

2. Toepasselijkheid en wijziging

2.1 Op alle aanbiedingen en Overeenkomsten van Site zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Eventuele voorwaarden van Afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2 Site is gerechtigd deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatste versie van de algemene voorwaarden. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) kalenderdagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of publicatie op de website van Site.

2.3 Bij onenigheid over de interpretatie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandstalige versie.

3. Aanbod en Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend en onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Bij gebreke van een specifieke en gedetailleerd aanbod, is de omschrijving van de Dienst op de website van Site bindend. Tot het moment van aanvaarding van het aanbod is Site gerechtigd het aanbod te herroepen.

3.2 Als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of anderszins onder voorwaarden geldt, dan wordt dit in het aanbod vermeld. Bij gebreke van een vermelding in het aanbod, is de geldigheidsduur één (1) maand.

3.3 De Overeenkomst tussen partijen komt tot stand zodra Site de totstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk heeft bevestigd.

3.4 Site kan te allen tijde weigeren een aanbod uit te brengen. Dit is bijvoorbeeld aan de orde wanneer een eerdere overeenkomst met Afnemer is opgezegd wegens wanprestatie van Afnemer. Site kan eveneens tot drie (3) werkdagen na acceptatie de Overeenkomst ontbinden op deze grond. Site zal de weigering voorzien van een motivatie.

3.5 Een consument kan een Overeenkomst voor een Dienst binnen 14 dagen na het sluiten ervan herroepen met een ondubbelzinnige verklaring aan Site, bijvoorbeeld per e-mail aan support@site.eu of per post aan Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Nederland. De consument kan daarvoor het modelformulier in de footer van de website gebruiken. Bij een online gesloten Overeenkomst heeft de consument ook recht op een online herroepingsfunctie. Bij gebruik daarvan bevestigt Site de ontvangst onverwijld per e-mail, met de inhoud, datum en tijd van de herroeping. Als de consument uitdrukkelijk om een vroegere start verzoekt en herroept voordat de Dienst volledig is uitgevoerd, mag Site, wanneer aan de wettelijke vereisten is voldaan, uitsluitend het evenredige bedrag voor het reeds geleverde deel in rekening brengen. Site betaalt het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping terug via het oorspronkelijke betaalmiddel, tenzij de consument uitdrukkelijk instemt met een ander kosteloos betaalmiddel.

Site start direct na de bestelling met de registratie, verlenging, het herstel of de verhuizing van een domeinnaam. Bij geplande verlenging begint Site op de volgens artikel 6.5 ingestelde datum. Als vooruitbetaling is vereist, begint Site zodra de betaling binnen is. De afronding is afhankelijk van het bevoegde domeinregister (de registry). Om de domeindienst direct te laten uitvoeren, verzoekt de Afnemer daar bij de bestelling uitdrukkelijk om en bevestigt de Afnemer dat een eventueel herroepingsrecht vervalt zodra Site die dienst volledig heeft uitgevoerd. Site legt het verzoek en de erkenning vast en bevestigt deze op een duurzame gegevensdrager. Een aanvraag indienen bij de registry is op zichzelf geen volledige uitvoering.

Een voltooide domeinbestelling wordt niet terugbetaald, tenzij artikel 6.12 of dwingend recht de Afnemer recht geeft op terugbetaling. Als de registry de bestelling weigert, betaalt Site het voor die bestelling betaalde bedrag terug. Het voltooien van een domeintransactie beëindigt het herroepingsrecht voor doorlopende hosting of een niet-voltooide gebundelde Dienst niet.

3.6 30-dagengarantie voor nieuwe abonnementen. Om de garantie te gebruiken beëindigt de Afnemer het nieuw aangeschafte webhosting- of websitebouwerabonnement binnen 30 dagen na de bestelling volledig in het dashboard en vraagt daarna Site Assistant om terugbetaling. Alleen de automatische verlenging uitschakelen beëindigt het abonnement niet direct. Na het verzoek schrijft Site de betaalde abonnementsprijs bij in de online portemonnee van de Afnemer. De Afnemer kan het beschikbare tegoed op grond van artikel 10.2 laten uitbetalen. Verlengingen, herstelwerkzaamheden, upgrades en domeinnamen zijn uitgesloten. Deze vrijwillige garantie komt bovenop artikel 3.5. Een Afnemer die een wettelijk herroepingsrecht uitoefent, ontvangt de terugbetaling waarin artikel 3.5 voorziet.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

4.1 Site zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Site spant zich in voor een optimale beschikbaarheid en correcte werking van haar Dienst. Site garandeert echter geen concreet resultaat, met uitzondering van het bepaalde in artikel 5.1.

4.2 Afnemer is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Afnemer er zorg voor dat alle zaken en gegevens, waarvan Site aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Site worden verstrekt.

4.3 Levertijden zijn indicatief. Overschrijding van overeengekomen levertijden, door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeenkomen.

4.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Site het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Site is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken van derden die door of op verzoek van Afnemer zijn geïntroduceerd.

4.5 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door Afnemer onverwijld na ontdekking bij Site te worden gemeld, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen. Een ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Site daarop adequaat kan reageren. Indien de klacht gegrond is, zal Site de betreffende werkzaamheden alsnog correct uitvoeren. Indien dat redelijkerwijs niet meer mogelijk is, is Site slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 11.

4.6 Indien Afnemer schade lijdt als gevolg van een (vermeende) tekortkoming door Site in de nakoming van de Overeenkomst, dan dient Afnemer de schade op straffe van verval binnen dertig (30) dagen na het ontstaan van de schade bij Site te melden.

5. Levering van de Dienst

5.1 Voor zover de dienst bestaat uit webhosting en/of de terbeschikkingstelling van e-mail en/of website, zal Site zich bij deze Dienst inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Afnemer opgeslagen gegevens te realiseren. Verder garandeert Site een uptime van 99,95% per maand. Indien Site deze garantie niet haalt, dan heeft Afnemer recht op restitutie van één maandbedrag. Deze maand zal vervolgens door Site gecrediteerd worden in de online portemonnee van Afnemer, zoals die zichtbaar is in diens account. Site is echter in geen geval aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een storing of downtime.

5.2 Voor de levering van de Dienst worden netwerkverbindingen gebruikt, waaronder het internet. Deze netwerkverbindingen staan niet onder controle van Site. Daarom is Site niet aansprakelijk voor het niet tot stand komen van de benodigde verbindingen of verwerkingen of het anderszins correct functioneren van haar Dienst, wanneer dit te wijten is aan factoren die buiten haar controle liggen.

5.3 Site zal zich inspannen om de door haar gebruikte systemen en software up-to-date te houden. Site is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Site is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van een Dienst niet ten goede komt. In het bijzonder mag Site installatie van een update of patch uitstellen totdat zij deze afdoende heeft kunnen testen en evalueren.

5.4 Afnemer zal door hemzelf bij een Dienst ingezette hardware en/of software up-to-date houden, in het bijzonder waar het security updates betreft. Site kan hiertoe aanwijzingen geven die Afnemer stipt op dient te volgen.

5.5 De opslagruimte, het dataverkeer en de overige capaciteit, zoals CPU en geheugen, staan bij het gekozen abonnement op de website van Site zoals dat bij de bestelling wordt aangeboden. Een uitdrukkelijke limiet in het gekozen abonnement gaat vóór de algemene omschrijving van capaciteit in de Fair Use Policy van Site. Staat bij een middel in het abonnement ‘onbeperkt’, dan geldt fair use. Het gebruik moet passen bij wat normaal is voor dat type website of e-mailaccount. Als het gebruik de normale niveaus aanzienlijk overschrijdt of de systemen van Site belast, mag Site het betreffende middel beperken of een groter abonnement aanbieden. Een hogere prijs geldt alleen als de Afnemer het aanbod aanvaardt.

5.6 Voor zover de afgenomen Dienst bestaat uit de afname van e-mail, biedt Site deze Dienst inclusief een spamfilter. Indien Site bemerkt dat vanuit het e-mailaccount van Afnemer spam wordt verzonden, dan is Site gerechtigd de verzending van zulke e-mails te blokkeren.

Om spam te voorkomen, beperkt Site het aantal e-mails dat per domein per dag kan worden verzonden. De limiet hangt af van het abonnement en kan op verzoek worden verhoogd wanneer het abonnement dit toestaat. Site mag uitgaande e-mail tijdelijk blokkeren als de limiet wordt overschreden of spam wordt verzonden. Tijdens de blokkering ingediende berichten worden niet in een wachtrij geplaatst voor latere bezorging en moeten opnieuw worden verzonden nadat de blokkering is opgeheven.

5.7 Site maakt back-ups voor haar eigen herstel na calamiteiten. Tijdens de looptijd van de Dienst bewaart Site deze back-ups over de laatste 30 dagen. Dit is geen afzonderlijke back-updienst voor de Afnemer.

De Afnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van eigen back-ups. Op verzoek kan Site een back-up uit die periode beschikbaar stellen als een geschikte kopie bestaat. Welk herstelpunt beschikbaar is, hangt af van de aanwezige kopieën voor de betreffende Dienst. Specifieke back-upafspraken bij het gekozen abonnement blijven gelden. Herstel op verzoek van de Afnemer is meerwerk volgens artikel 5.12. Het teruggeven en verwijderen van persoonsgegevens aan het einde van een Dienst wordt geregeld door artikel V.9 van de Verwerkersovereenkomst.

5.8 Site heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren en/of het gebruik daarvan te beperken of op te schorten, indien Afnemer ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Site niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

5.9 Site kan haar Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service zonder hierdoor schadeplichtig te worden. Site zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zoveel mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden, tenzij partijen daarover in een SLA afwijkende afspraken hebben gemaakt.

5.10 De Afnemer kan 24/7 per e-mail, WhatsApp en Telegram contact opnemen met het supportteam van Site. Een AI-assistent kan als eerste antwoorden. Site maakt kenbaar dat het om een AI-assistent gaat en een medewerker neemt het over wanneer dat nodig is. Site antwoordt binnen 24 uur na ontvangst van het bericht, vaak al veel eerder.

5.11 Site biedt Afnemer de mogelijkheid om diens website (in beginsel) kosteloos te verhuizen. Site kan echter niet garanderen dat iedere website met haar verhuisservice verhuisd kan worden. Afnemer kan hier het beste naar informeren via de in het vorige lid bedoelde helpdesk. Indien de verhuizing langer dan één (1) uur in beslag neemt, dan is Site gerechtigd kosten in rekening te brengen. Site zal in dat geval van tevoren een kostenspecificatie voorleggen aan Afnemer.

5.12 Site voert werkzaamheden buiten de overeengekomen Dienst, zoals het opschonen van een gehackte website, het herstellen van gegevens op verzoek van de Afnemer of ander handmatig werk, uitsluitend uit nadat de Afnemer de omvang en de opgegeven prijs of het tarief heeft goedgekeurd. Site factureert goedgekeurd meerwerk afzonderlijk. Werkzaamheden die Site op grond van de Overeenkomst of dwingend recht al verschuldigd is, blijven onder die verplichting vallen.

6. Domeinnamen, IP-adressen en SSL-certificaten

6.1 Indien de Dienst (mede) omvat dat Site voor Afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, IP-adres en/of SSL-certificaat, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

6.2 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam, IP-adres en/of SSL-certificaat zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals RIPE, ICANN, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland of de uitgevende certificerende instantie. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning. Site vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

6.3 Uitsluitend de bevestiging van Site, waarin vermeld wordt dat een domeinnaam, IP-adres en/of SSL-certificaat is toegekend, of de ingebruikname daarvan ten behoeve van een Dienst, is bewijs van toekenning. Een factuur van Site voor aanvraag of bemiddeling is geen bevestiging van registratie.

6.4 Afnemer vrijwaart en houdt Site schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam, IP-adres en/of SSL-certificaat namens of door Afnemer.

6.5 Domeinregistraties worden automatisch verlengd voor de oorspronkelijk gekozen registratietermijn, met inachtneming van de toepasselijke registryregels. In het dashboard kan de Afnemer automatische verlenging uitschakelen en kiezen hoeveel dagen vóór de vervaldatum Site de verlenging probeert uit te voeren, binnen de voor de extensie geldende termijnen. Het uitschakelen van verlenging maakt een al uitgevoerde verlenging niet ongedaan.

De registry bepaalt per domeinextensie hoe ver vóór de vervaldatum een verlenging of een opzegging ter voorkoming van een nieuwe periode moet zijn doorgegeven. Site hanteert de toepasselijke termijn van de registry plus één extra dag. Een verzoek om te verlengen of een opzegging moet dus uiterlijk één dag vóór de betreffende registrydeadline bij Site binnen zijn. Wie een eerder moment voor automatische verlenging heeft ingesteld, moet die verlenging vóór uitvoering uitschakelen om een nieuwe betaalperiode te voorkomen.

Site mag de online portemonnee voor de verlenging debiteren. Als de afschrijving een negatief saldo veroorzaakt, moet de Afnemer dit binnen 30 dagen aanvullen. Als automatische verlenging mislukt, bijvoorbeeld door onvoldoende saldo of een mislukte betaling, stelt Site de Afnemer hiervan op de hoogte en geeft zij de Afnemer de mogelijkheid om te verlengen zolang de registry dit toestaat. De Afnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige verlenging. Site stuurt vervalherinneringen naar het geregistreerde contact-e-mailadres, met inbegrip van de voor de extensie vereiste kennisgevingen. De mogelijke kosten op grond van artikel 10.8 gelden onder de daar genoemde voorwaarden.

Als de registratie vervalt, bepalen de registryregels of gewone verlenging nog beschikbaar is, of herstel mogelijk is en hoe lang. Voor herstel rekent Site haar eigen herstelprijs. Die bestaat uit de kosten van de registry plus een opslag van Site en kan aanzienlijk hoger zijn dan de normale verlengingsprijs. Wanneer de Afnemer in het dashboard een domeinnaam selecteert die kan worden hersteld, toont Site de totale herstelprijs voordat de Afnemer het herstel bevestigt.

Tijdens redemption of quarantaine kunnen overdrachten en wijzigingen op grond van de registryregels worden beperkt of geblokkeerd. Als het domein niet tijdig wordt verlengd of hersteld, kan het volgens de planning van de registry voor registratie door anderen worden vrijgegeven. Site kan de datum van vrijgave of de beschikbaarheid niet garanderen.

6.6 Site is niet aansprakelijk voor het verliezen door Afnemer van diens recht(en) op een domeinnaam, IP-adres en/of SSL-certificaat of voor het feit dat een domeinnaam of IP-adres door een derde wordt overgenomen en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Site.

6.7 Iedere bij Site in beheer zijnde domeinnaam is standaard ingesteld op bepaalde standaardinstellingen. Middels een knop in diens account kan Afnemer de geavanceerde instellingen van de domeinnaam bereiken. Het gebruik hiervan vereist de nodige technische kennis. Site adviseert daarom de standaardinstellingen aan te laten. Indien Afnemer nochtans de standaardinstellingen uitzet, dan is hij zelf verantwoordelijk voor diens acties. Site is in dat geval niet verantwoordelijk voor downtime of fouten die daarvan het gevolg zijn.

6.8 Tenzij anders overeengekomen wordt een IP-adres slechts ingezet voor de duur van de overeenkomst ten behoeve van Afnemer. IP-adressen kunnen worden gedeeld met andere klanten van Site, tenzij expliciet anders overeen gekomen. Afnemer kan een IP-adres niet opeisen of meenemen tenzij dat expliciet Schriftelijk is afgesproken. Voorts is Site gerechtigd IP-adressen te wijzigen als dat noodzakelijk is voor een goede levering van de betreffende Dienst(en).

6.9 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Afnemer is Site gerechtigd een domeinnaam per direct op te zeggen.

6.10 Site maakt gebruik van SSL-certificaten van Let’s Encrypt. Tegen betaling van een nader bedrag heeft Afnemer de mogelijkheid dit certificaat uit te breiden naar een EV-SSL-certificaat (Extended Validation).

6.11 Sommige registries vereisen verificatie van de gegevens van de domeinhouder of aanvullende informatie of documenten. De Afnemer moet binnen de gestelde termijn volledig en nauwkeurig reageren. Als een geregistreerd domein wordt geschorst of verwijderd omdat de Afnemer niet tijdig aan de registryregels voldoet of de gegevens niet tijdig verifieert, wordt de registratievergoeding niet terugbetaald, met inachtneming van dwingend recht.

6.12 Sommige registries brengen voor bepaalde domeinen premiumprijzen in rekening. Als de toepasselijke registryregels toestaan dat een bestaand domein premium wordt of dat de premiumprijs ervan wijzigt, stelt Site de Afnemer rechtstreeks op de hoogte van de nieuwe totaalprijs, het moment waarop deze

gaat gelden, de uiterste reactiedatum en de beschikbare opties. De Afnemer kan de hogere prijs uitdrukkelijk aanvaarden of het domein annuleren en het volledige bedrag terugontvangen dat voor de huidige registratieperiode van dat domein aan Site is betaald. Een ongewijzigde premiumprijs die de Afnemer bij registratie uitdrukkelijk heeft aanvaard, blijft gelden.

Stilzwijgen houdt geen toestemming voor de hogere prijs in. Als de Afnemer niet binnen 14 dagen na ontvangst van de kennisgeving heeft gereageerd, mag Site de registratie annuleren waar dit is toegestaan of de volgende verlenging uitschakelen. Site neemt langere verplichte kennisgevingstermijnen in acht, waaronder, waar van toepassing, artikel 10.7, de rechten die aan de betaalde termijn zijn verbonden en een eventueel toepasselijk recht op overdracht. Als Site het domein op grond van dit artikel annuleert, verstrekt zij voor de lopende periode dezelfde terugbetaling.

6.13 De Afnemer betaalt de toepasselijke registrykosten voor een overdracht, wijziging van domeinhouder of andere gevraagde wijziging. Site toont het bedrag voordat de Afnemer het verzoek bevestigt. Voor een overdracht is een registratie vereist die actief is of op grond van de toepasselijke regels anderszins voor overdracht in aanmerking komt en waarop geen geldige overdrachtsblokkering rust.

Bij een verhuizing naar Site berekent Site de betaalde einddatum in het dashboard door het aantal bij Site betaalde jaren op te tellen bij de datum waarop de verhuizing naar Site is voltooid. Site telt de resterende looptijd bij de vorige provider daar niet bij op. De vervaldatum die de registry volgens de regels van de extensie registreert, kan daarvan afwijken.

Bij een voltooide verhuizing naar een andere provider eindigt de prijsafspraak met Site voor dat domein. Vooruitbetaalde jaren die Site nog niet bij de registry heeft verlengd, kunnen daardoor verloren gaan. De regels van de extensie bepalen welke al geregistreerde looptijd behouden blijft. Een overdracht naar een andere provider geeft de Afnemer geen recht op terugbetaling voor de resterende bij Site betaalde looptijd, met inachtneming van artikel 6.12 en dwingend recht.

7. Gedragsregels omtrent inhoud

7.1 Indien een Dienst strekt tot opslag en/of doorgifte van door Afnemer aangeleverde inhoud aan derden, zoals in geval van webhosting of het verzenden van e-mail, dan geldt daarbij het in dit artikel bepaalde.

7.2 Afnemer onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van inhoud in strijd met bepalingen van Nederlands en Europees recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen inhoud die kinderpornografisch, smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend en/of haatzaaiend is, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en/of privacyrechten, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Afnemer weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat (“spam”) of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat (“malware”).

7.3 Afnemer onthoudt zich ervan overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers te hinderen, overlast te veroorzaken of schade toe te brengen aan de systemen of netwerken. Het is Afnemer verboden data op te slaan of te verzenden dan wel processen of software, al dan niet via de systemen van Site, op te starten waarvan Afnemer weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit Site, overige gebruikers van de Diensten of internetgebruikers hindert of schade kan toebrengen.

7.4 Indien naar het oordeel van Site sprake is van overtreding van bovenstaande leden, of van artikel 5 lid 4 of lid 5, is Site gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om te beëindigen of de impact te beperken. Hieronder valt onder meer het mogen blokkeren of ontoegankelijk maken van informatie of het uitschakelen van software.

7.5 Wanneer voldoende aannemelijk is dat sprake is van onrechtmatig handelen jegens een derde, en deze derde een reëel belang heeft bij afgifte van persoonsgegevens van Afnemer of een gebruiker van een

Dienst, is Site voorts gerechtigd deze persoonsgegevens aan deze derde beschikbaar te stellen. Site zal in deze situatie een belangenafweging maken en, voor zover dat haalbaar en toegestaan is, Afnemer vooraf informeren over haar voornemen hiertoe. In overige gevallen zal Site de gegevens pas afgeven na een ambtelijk of rechterlijk bevel. Ook is Site gerechtigd om strafrechtelijke aangifte te doen in geval van (een vermoeden van) illegale handelingen.

7.6 Site zal Afnemer op de hoogte stellen van eventuele maatregelen in het kader van dit artikel. Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor de gevolgen van dergelijke maatregelen. Indien Site kosten moet maken om een overtreding te beëindigen of de impact te beperken, worden deze op Afnemer verhaald.

7.7 Afnemer vrijwaart Site van alle juridische claims met betrekking tot de door Afnemer opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.

7.8 Site scant gehoste websites en accounts regelmatig op tekenen van een inbreuk, malware en verouderde of onveilige software, waaronder PHP, WordPress en plugins. Bij een probleem waarschuwt Site de Afnemer. De Afnemer moet het probleem zo snel mogelijk oplossen. Als er een risico bestaat voor de systemen van Site, andere klanten of derden, mag Site de getroffen Dienst onmiddellijk isoleren, beperken of opschorten totdat het risico is opgelost. Site informeert de Afnemer over de maatregel en over wat nodig is om de toegang te herstellen. Het opschonen of herstellen van de website van de Afnemer is de verantwoordelijkheid van de Afnemer, met inachtneming van de eigen verplichtingen van Site. Als Site wordt gevraagd dit werk uit te voeren, is artikel 5.12 van toepassing.

8. Notice and take down

8.1 Site stelt zich bij het verlenen van webhostingdiensten op als neutrale doorgeefluik en heeft derhalve (in beginsel) geen inhoudelijke bemoeienis met de inhoud die afnemers opslaan of doorgeven via haar systemen.

8.2 Indien een derde Site informeert over het mogelijk illegale karakter van gehost materiaal, daaronder begrepen materiaal dat in strijd is met deze algemene voorwaarden, zal Site de betreffende Afnemer de mogelijkheid bieden op deze stelling te reageren, tenzij het een urgent geval betreft waarbij Site, afnemers van Site en/of derden schade lijden.

9. Reselleractiviteiten

9.1 Afnemer heeft de mogelijkheid om tegen een vast bedrag per jaar zijn account te upgraden naar een reseller-account, waarbij Afnemer de aangeboden Diensten tegen vergoeding kan doorleveren aan haar klanten (“Resellen”). Indien Afnemer dat doet, dan geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

9.2 Afnemer handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening en risico en is niet gerechtigd voor of namens Site overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Site is. Afnemer is bij Resellen zelf als enige verantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning aan haar klanten. Site levert alleen ondersteuning aan Afnemer zelf.

9.3 Afnemer is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de overeengekomen grenzen van Site. Afnemer dient haar klanten echter te allen tijde minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als in deze algemene voorwaarden vermeld, in het bijzonder betreffende artikel 7 (Gedragsregels). Site kan verlangen dat Afnemer bewijs hiervan overlegt.

9.4 Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Afnemer ontslaat Afnemer niet van haar betalingsverplichtingen jegens Site.

9.5 Site zal uitsluitend via Afnemer contact zoeken met klanten van Afnemer, tenzij Site een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Site toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade aan systemen of netwerken van Site, schending van de regels uit artikel 7 en overlast voor derden door activiteiten van klanten van Afnemer is in ieder geval een dringende reden.

9.6 Afnemer is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Site te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Site voor werving van klanten door Afnemer. Afnemer mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/ of diensten van Site.

9.7 Afnemer is te allen tijde aansprakelijk voor alles wat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Site alsof zij zelf deze handeling of nalaten had verricht.

9.8 In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Afnemer verkrijgt Site het recht om klanten van Afnemer te benaderen, in te lichten over de situatie en hen aan te bieden hun overeenkomsten voort te zetten bij Site of een aan haar gelieerde derde.

10. Prijs en betaling

10.1 Vóór het afrekenen toont de website een prijs inclusief btw op basis van het tarief dat de Afnemer onderaan de website selecteert. Bij de keuze voor 0% worden de prijzen exclusief btw weergegeven. De btw-behandeling die daadwerkelijk van toepassing is, hangt af van het land van de Afnemer, diens hoedanigheid als bedrijf of consument en de toepasselijke belastingwetgeving. Site toont het totaal te betalen bedrag, inclusief eventuele toepasselijke btw, voordat de bestelling wordt geplaatst. Site accepteert geen betalingen in andere valuta dan die is aangegeven. Bij gebreke van een aangegeven valuta, zijn alle prijzen in Euro's.

10.2 Afnemer is verplicht de door hem of haar verschuldigde bedragen binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum te voldoen. Indien Afnemer eerder een bestelling heeft geplaatst bij Site en daarbij een bepaalde drempelwaarde heeft behaald, dan mag het saldo van de online portemonnee van Afnemer negatief zijn. Afnemer krijgt in dat geval dertig (30) dagen de tijd om het saldo op te waarderen naar minimaal EUR 0,--. Indien Afnemer dat niet tijdig doet, dan is Site gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, conform lid 5.

De Afnemer kan via de helpdesk een uitbetaling aanvragen van beschikbaar tegoed in de online portemonnee. Voor uitbetaling komt het deel van het positieve saldo in aanmerking dat afkomstig is uit terugbetalingen voor bij Site bestelde producten of uit bijgeschreven affiliateverdiensten. Hieronder vallen ook terugbetalingen op grond van artikel 3.6. Zelf gestort tegoed is bestemd voor aankopen bij Site en komt niet voor deze uitbetaling in aanmerking. Wettelijke rechten op terugbetaling, waaronder die uit artikel 3.5, blijven gelden.

10.3 Indien Afnemer handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan is Afnemer niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

10.4 De vergoeding is ook verschuldigd als Afnemer geen gebruikmaakt van de Dienst of storingen ondervindt.

10.5 Als een betaling te laat is, stuurt Site een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft zij de Afnemer 14 dagen om te betalen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst van de herinnering. Voor consumenten is de herinnering kosteloos en vermeldt zij het bedrag aan incassokosten dat verschuldigd wordt als de consument niet tijdig betaalt. Blijft betaling ook na die termijn uit, mag Site de toepasselijke wettelijke rente, waaronder voor zover van toepassing de wettelijke handelsrente, in rekening brengen en rechtmatige buitengerechtelijke incassokosten verhalen.

Als Site de vordering overdraagt aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder, is de Afnemer ook de incassokosten verschuldigd. Voor consumenten gelden hiervoor de wettelijke tarieven, na een betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen. Bij zakelijke Afnemers mag Site de werkelijke kosten in rekening brengen.

10.6 Indien Afnemer niet (tijdig) aan zijn of haar betalingsverplichtingen voldoet en betaling ook na ommekomst van de redelijke termijn als bedoeld in het vorige lid uitblijft, is Site gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en/of de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. In een zodanig geval is Site nimmer aansprakelijk voor de door Afnemer geleden schade.

10.7 Site is gerechtigd de prijzen van haar dienstverlening, met uitzondering van domeinregistraties en domeinverlengingen, eenzijdig van tijd tot tijd te verhogen, mits deze prijsverhoging ten minste twee (2) maanden van tevoren via de website van Site of rechtstreeks aan Afnemer is aangekondigd. Prijsverhogingen die het gevolg zijn van veranderingen in wettelijke bepalingen of regelingen hoeven niet van tevoren door Site te worden aangekondigd. Indien Afnemer niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en zich niet kan verenigen met een prijsverhoging, dan is hij gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Site berekent de domeinprijzen elke week automatisch op basis van de tarieven van de registry voor de betreffende extensie en de toepasselijke wisselkoersen. Als die tarieven of koersen veranderen, kunnen de gepubliceerde domeinprijzen op elk moment stijgen of dalen, zonder de hierboven genoemde aankondigingstermijn van twee maanden. Voor een bestaand domein geldt de nieuwe prijs voor het eerst bij de volgende verlenging voor een periode die de Afnemer nog moet betalen.

Als Site voor de extensie een verlenging van meer dan één jaar aanbiedt, kan de Afnemer de aangeboden domeinprijs vastzetten door de volledige periode vooruit te betalen. Zolang het domein bij Site blijft, staat de prijs vast tot de betaalde einddatum in het dashboard, ook als Site de registratie bij de registry jaarlijks verlengt. Bij een verhuizing naar een andere provider geldt artikel 6.13. Bij automatische verlenging tegen een hogere prijs informeert Site de consument over de totaalprijs en de geplande verlengdatum, op tijd om de automatische verlenging uit te schakelen. Dwingende kennisgevingsvereisten en de specifieke rechten voor premiumdomeinen uit artikel 6.12 gelden eveneens.

10.8 Als een betaling mislukt of wordt teruggedraaid, zoals bij een mislukte automatische incasso, een geweigerde kaartbetaling of een terugboeking, is de Afnemer de daardoor veroorzaakte kosten verschuldigd, waaronder de kosten die de betaaldienstverlener van Site aan Site in rekening brengt, plus €10 excl. btw aan behandelingskosten per mislukte of teruggedraaide betaling. Als het saldo van de online portemonnee langer dan 30 dagen negatief blijft, mag Site €10 excl. btw aan administratiekosten in rekening brengen en de Diensten en domeinnamen opschorten totdat het saldo is aangezuiverd.

11. Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid van Site voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Site van haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen ieder onrechtmatig handelen van Site, haar personeel en/of door haar ingeschakelde derden, is in ieder geval per gebeurtenis dan wel een reeks samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat Afnemer aan Site op basis van de Overeenkomst op jaarbasis verschuldigd is. In geen geval echter zal de aansprakelijkheid van Site voor directe schade hoger zijn dat het bedrag dat de verzekeraar van Site in een voorkomend geval bereid is uit te keren, verminderd met het door Site verschuldigde bedrag voor het eigen risico.

11.2 Alle aansprakelijkheid van Site voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, claims van derden en bedrijfsstagnatie.

11.3 De in deze Overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen gelden mede ten gunste van personeel van Site en eventuele door Site ingezette derden, en komen te vervallen indien en voor zover de veroorzaakte schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Site.

12. Overmacht

12.1 Indien Site door overmacht verhinderd wordt in de nakoming van één of meerdere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat zij tot enige schadevergoeding ter zake gehouden is.

12.2 Van overmacht van Site is sprake, indien Site na het sluiten van de Overeenkomst verhinderd wordt aan de voorbereiding of uitvoering van deze Overeenkomst te voldoen ten gevolge van brand, bedrijfsbezetting, werkstaking, overstroming, waterschade, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, terrorisme, epidemie, molest, overheidsmaatregelen, cyberaanvallen, storingen aan of het uitvallen van het internet, in- en uitvoeringsbelemmeringen, storingen bij betalingsdienstverleners, storingen in de levering van energie, een en ander zowel in het bedrijf van Site als bij derden van wie Site voor zijn dienstverlening afhankelijk is, en voorts door alle overige oorzaken die buiten de schuld of de risicosfeer van Site ontstaan.

12.3 Indien de overmachtsperiode langer dan zestig (60) dagen duurt, zijn zowel Site als Afnemer gerechtigd de Overeenkomst per direct Schriftelijk te beëindigen. Ontbinding geeft in een dergelijke situatie geen der partijen recht op enige schadevergoeding. Site behoudt in dat geval echter recht op het gedeelte van het honorarium voor de door haar verrichte werkzaamheden en op vergoeding van de kosten die reeds door haar zijn gemaakt of die onafwendbaar zijn.

12.4 Indien Site voorziet dat zij in overmacht komt te verkeren, zal zij Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

13. Intellectuele eigendom en hulpmiddelen

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Site ontwikkelde, te ontwikkelen en/of ter beschikking gestelde analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, software, adviezen, offertes en overige materiaal, berusten uitsluitend bij Site en/of haar licentiegever(s).

13.2 Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de Overeenkomst tussen partijen of deze algemene voorwaarden, of die anderszins Schriftelijk worden toegekend. Een onder deze versie verleend gebruiksrecht is niet-exclusief, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen Schriftelijk anders overeenkomen. Eerder verleende exclusieve rechten blijven gelden. Tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen, is het gebruiksrecht niet overdraagbaar en niet sublicentieerbaar. Afnemer mag werken alleen wijzigen als dit expliciet is overeengekomen of noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of voor het herstellen van fouten.

13.3 Indien Afnemer materiaal aan Site ter beschikking stelt, dan verleent Afnemer Site een niet-exclusieve licentie om voor de duur en in het kader van de Overeenkomst dit materiaal te gebruiken, openbaar te maken en/of te verveelvoudigen. Afnemer vrijwaart Site voor aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten van die derden. Tevens garandeert Afnemer dat het door haar aan Site ter beschikking gestelde materiaal geen strijd oplevert met enig wettelijk voorschrift.

13.4 Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merkrechten, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit het aan Afnemer beschikbaar gestelde materiaal te verwijderen of te wijzigen.

14. Duur en beëindiging

14.1 Een Overeenkomst loopt gedurende de periode die bij de bestelling is gekozen. De Afnemer kan een Dienst op elk moment direct beëindigen door in het dashboard voor vroegtijdige opzegging te kiezen. Bij vroegtijdige opzegging worden reeds betaalde bedragen niet terugbetaald, behalve op grond van artikel 3.5, 3.6 of 6.12 of wanneer dwingend recht terugbetaling vereist.

14.2 Diensten worden automatisch verlengd tenzij zij worden opgezegd. Na de oorspronkelijk overeengekomen termijn loopt de Overeenkomst voor een Dienst voor onbepaalde tijd door. Bij reguliere opzegging kan de Overeenkomst dan tegen het einde van een kalendermaand worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Een consument kan een stilzwijgend verlengde Dienst op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één

maand, of eerder wanneer de wet daarin voorziet. De Afnemer kan via het dashboard of Schriftelijk opzeggen. Het recht om vroegtijdig op te zeggen op grond van artikel 14.1 is eveneens van toepassing.

Via het dashboard kan de Afnemer automatische verlenging uitschakelen en kiezen hoeveel dagen vóór de einddatum Site de verlenging probeert uit te voeren. Wie automatische verlenging uitschakelt, kan de Dienst tot het einde van de betaalde termijn blijven gebruiken. Domeinregistraties volgen de extensiespecifieke termijnen en voorwaarden van artikel 6.5. Een late of mislukte verlenging kan leiden tot herstelkosten op grond van artikel 6.5 of betalingsgerelateerde kosten op grond van artikel 10.8 als aan de voorwaarden daarvan is voldaan.

14.3 Site is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk op te schorten en/ of te ontbinden, indien:

- Afnemer, al dan niet voorlopig, surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van Afnemer faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van Afnemer wordt geliquideerd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen;
- Afnemer komt te overlijden; of
- na het sluiten van de Overeenkomst Site goede grond heeft te vrezen dat Afnemer de Overeenkomst niet zal nakomen.

15. Bescherming van persoonsgegevens

15.1 Site leeft de toepasselijke privacywetgeving na, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679).

15.2 Persoonsgegevens van Afnemer zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is om de Overeenkomst uit te voeren, tenzij op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving een andere bewaartermijn geldt.

15.3 Voor verwerking namens Afnemer geldt de bijgevoegde verwerkersovereenkomst volgens artikel V.1. Onderdeel C van de bijlage beschrijft het eigen gebruik van persoonsgegevens door Site, waaronder betalingen aan Site.

16. Slotbepalingen

16.1 Op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De toepassing van Het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

16.2 Alle geschillen die voortvloeien uit deze Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Site gevestigd is.

16.3 Het is Afnemer niet toegestaan zijn rechten en verplichtingen uit de tussen partijen geldende Overeenkomst aan een derde over te dragen, tenzij Site hiervoor voorafgaand uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van Afnemer.

16.4 Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, dan gelden de overige bepalingen onverkort. Partijen zullen in dat geval in overleg treden en nieuwe bepalingen overeenkomen teneinde de nietige of vernietigde bepaling(en) te vervangen.

16.5 De logfiles, door Site opgeslagen versies van de communicatie tussen partijen en andere vormen van administratie van Site gelden als authentiek en vormen volledig bewijs van de stellingen van Site. Het staat Afnemer vrij om tegenbewijs te leveren.

V.1 Toepasselijkheid en totstandkoming

Deze bijlage regelt de verwerking van persoonsgegevens door Site B.V. namens Afnemer volgens artikel 28 AVG. Zij geldt voor de via Site.nl, Site.es, Site.de, Site.fr en Site.eu overeengekomen Diensten waarbij Site als verwerker optreedt. Partijen, klantaccount, gekozen Diensten en looptijd volgen uit de bestelling, opdrachtbevestiging en klantadministratie. Een aparte handtekening of afzonderlijke overeenkomst per domeinnaam is niet vereist als deze bijlage rechtsgeldig onderdeel van de Overeenkomst is geworden.

Vanaf 1 januari 2027 maakt deze bijlage deel uit van nieuwe Overeenkomsten waarvoor deze algemene voorwaarden vóór het sluiten beschikbaar zijn gesteld en zijn overeengekomen. Voor bestaande Overeenkomsten treedt deze versie op die datum zonder verdere handeling van Afnemer in werking voor zover het overeengekomen artikel 2.2 deze wijziging toestaat en Site de wijziging minstens 30 kalenderdagen vooraf rechtsgeldig heeft aangekondigd. Wanneer de Overeenkomst of dwingend recht een latere datum voorschrijft, geldt die latere datum. In andere gevallen blijven de eerder overeengekomen voorwaarden gelden tot een rechtsgeldige wijziging.

Bij strijdigheid gaat deze bijlage voor in aangelegenheden die de verwerking van persoonsgegevens in opdracht betreffen. Zij beperkt geen dwingende rechten van betrokkenen, consumenten of toezichthouders. De taalregel van artikel 2.3 en de overige algemene voorwaarden blijven gelden voor zover verenigbaar met deze bijlage en dwingend recht. Een afzonderlijk overeengekomen verwerkersovereenkomst wordt uitsluitend via een rechtsgeldige wijziging vervangen.

V.2 Rollen, opdracht en duur

Afnemer is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die hij via de Diensten laat verwerken. Als Afnemer zelf verwerker is, treedt Site op als subverwerker en zorgt Afnemer voor de benodigde toestemming en doorgeleiding van instructies. De werkelijke verwerking bepaalt de rol. Voor eigen facturatie, wettelijke administratie en andere eigen doeleinden kan Site zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn; deze bijlage geeft daarvoor geen extra gebruiksrecht op gehoste klantinhoud.

De verwerking omvat uitsluitend de afgenomen Diensten en de beschrijving in onderdeel A. Toevoeging, verwijdering of naamswijziging van domeinen binnen die opdracht vergt geen nieuwe ondertekening. Een wezenlijke wijziging van doel, gegevenssoorten, betrokkenen of beveiligingsbehoefte wordt afzonderlijk beoordeeld en zo nodig vastgelegd. De verplichtingen gelden tijdens de dienstverlening en daarna zolang Site nog gegevens in opdracht bewaart of moet afwikkelen.

V.3 Instructies en vertrouwelijkheid

Site verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructies van Afnemer, waaronder de Overeenkomst, deze bijlage, gekozen Dienstfuncties en bevoegde verzoeken via het klantaccount of schriftelijk. Dit geldt ook voor doorgiften buiten de EER. Als Unierecht of lidstatelijk recht andere verwerking vereist, informeert Site vooraf, tenzij die kennisgeving wettelijk verboden is. Bij een vermoedelijk onrechtmatige instructie informeert Site Afnemer onverwijld en schort zij de betrokken instructie op tot rechtmatige oplossing.

Site beperkt toegang tot bevoegde personen voor wie die toegang noodzakelijk is en die contractueel of wettelijk tot geheimhouding zijn verplicht. Deze plicht blijft na hun werkzaamheden bestaan. Site gebruikt in opdracht verwerkte gegevens niet voor eigen reclame, profilering of het trainen of algemeen verbeteren van eigen of externe AI-modellen.

V.4 Beveiliging en ondersteuning

Site treft passende technische en organisatorische maatregelen overeenkomstig artikel 32 AVG, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard en omvang van de verwerking en risico's voor betrokkenen. Onderdeel A beschrijft de overeengekomen maatregelen. Site documenteert de uitvoering, controleert regelmatig de werking en houdt het beschermingsniveau op peil. Wezenlijke wijzigingen meldt zij aan Afnemer.

Site helpt Afnemer, rekening houdend met de aard van de verwerking en beschikbare informatie, bij verzoeken om uitoefening van privacyrechten en verplichtingen onder artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder beveiliging, datalekmeldingen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadpleging. Site stuurt rechtstreeks ontvangen verzoeken van betrokkenen onverwijld door en beantwoordt deze alleen op instructie of bij wettelijke verplichting. Zij levert noodzakelijke informatie tijdig voor de wettelijke termijnen van Afnemer.

V.5 Datalekken

Site meldt een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens in opdracht onverwijld na kennisname aan het bij het klantaccount geregistreerde e-mailadres of de aangewezen contactpersoon, ook als de inbreuk bij een subverwerker plaatsvindt. De melding bevat, voor zover bekend, de aard, betrokken gegevens en personen, geschatte aantallen, waarschijnlijke gevolgen, genomen of voorgestelde maatregelen en een contactpersoon. Aanvullingen volgen zonder onnodige vertraging. Site onderzoekt, documenteert en beperkt de inbreuk en werkt mee aan noodzakelijke meldingen.

V.6 Subverwerkers

Afnemer geeft algemene schriftelijke toestemming voor de in onderdeel B beschreven subverwerkers, uitsluitend voor de genoemde diensten en onder de voorwaarden van deze bijlage. Vóór inschakeling moet Site een bindende overeenkomst hebben die dezelfde toepasselijke gegevensbeschermingsplichten oplegt en voldoende waarborgen biedt. Site blijft tegenover Afnemer volledig verantwoordelijk voor de nakoming daarvan door de subverwerker.

Site houdt voor de daadwerkelijke verwerkingsketen namen, adressen, contactgegevens, taken, gegevenssoorten, verwerkings- en toegangslanden en vereiste doorgiftewaarborgen actueel en beschikbaar voor Afnemer, ook voor volgende schakels. Zij meldt toevoeging of vervanging van een subverwerker minimaal 30 dagen vooraf per e-mail, met voldoende informatie voor beoordeling. Afnemer kan binnen die periode om gegevensbeschermingsredenen bezwaar maken. Tot oplossing krijgt de betwiste nieuwe partij geen betrokken persoonsgegevens. Als geen rechtmatige oplossing mogelijk is, kan Afnemer de betrokken Dienst zonder extra opzeggingsvergoeding beëindigen; V.9 blijft gelden.

V.7 Verwerking buiten de EER

Vóór doorgifte of toegang van buiten de Europese Economische Ruimte documenteert Site de werkelijke landen, ontvangers en geldige grondslag volgens hoofdstuk V AVG. Waar nodig worden standaardcontractbepalingen, een doorgiftebeoordeling en aanvullende maatregelen toegepast. Site verstrekt de benodigde informatie en bewijsstukken aan Afnemer. Vervalt de grondslag, dan stopt Site de betrokken doorgifte of toegang totdat rechtmatige bescherming is hersteld en informeert zij Afnemer. De vermelding van een leverancier of ondertekening van deze bijlage is geen zelfstandige doorgiftegrondslag.

V.8 Informatie, controles en kosten

Site stelt alle informatie beschikbaar die nodig is om naleving van artikel 28 AVG en deze bijlage aan te tonen. Zij werkt mee aan audits en inspecties door Afnemer of een door hem aangewezen, tot geheimhouding verplichte controleur. Reguliere controles worden redelijk vooraf aangekondigd en tijdens gebruikelijke werktijden gepland. Bij een datalek, concreet vermoeden of toezichthoudersverzoek kunnen snellere controles nodig zijn. Veiligheid en rechten van anderen worden beschermd zonder het auditrecht uit te hollen; bestaande rapportages kunnen als eerste bewijs dienen.

Eventuele redelijke kosten voor aanvullende ondersteuning of controles worden vooraf afzonderlijk overeengekomen. Kostenafspraken mogen wettelijke rechten, tijdige incidentafhandeling of noodzakelijke controles niet verhinderen of onredelijk bemoeilijken. Dit artikel creëert geen automatisch tarief.

V.9 Teruggave en verwijdering

Bij het einde van een Dienst kiest Afnemer tussen teruggave en verwijdering van de daarvoor in opdracht verwerkte persoonsgegevens. Site wijst tijdig op die keuze en stemt de afwikkeling af. Zonder tijdig verzoek om teruggave geldt de instructie tot verwijdering. Bij teruggave stelt Site gegevens via beschikbare exportfuncties of een andere afgesproken route in een gangbaar leesbaar formaat beschikbaar; een eigen export van Afnemer is geen voorwaarde voor dit recht.

Site verwijdert actieve gegevens direct bij het einde van de Dienst of na voltooiing van de gekozen teruggave. Resterende kopieën worden eveneens verwijderd; reguliere back-upkopieën uiterlijk binnen 60 dagen na het einde van de Dienst door verwijdering of definitief overschrijven. Tot die tijd zijn zij afgeschermd en beperkt toegankelijk. Bij noodzakelijke herstelhandelingen worden reeds voor verwijdering bestemde gegevens opnieuw verwijderd. Deze eindtermijn gaat vóór een langere normale back-upcyclus.

Als Unierecht of lidstatelijk recht verdere bewaring vereist, informeert Site Afnemer voor zover toegestaan, isoleert zij de gegevens, beperkt het gebruik tot het wettelijke doel en verwijdert zij ze na afloop. Op verzoek bevestigt Site de afwikkeling en behandeling van resterende kopieën. De plichten gelden ook bij het einde van een afzonderlijke Dienst en bij subverwerkers.

V.10 Samenhang met de algemene voorwaarden

De verantwoordelijkheid van Afnemer voor eigen systemen, inhoud en eigen back-ups uit de algemene voorwaarden blijft bestaan. Deze bijlage betreft persoonsgegevens binnen de door Site geleverde Diensten en door Site beheerde kopieën en verleent geen aanvullende algemene herstel- of beschikbaarheidsgarantie. Opschorting of beëindiging van de dienstverlening laat beveiliging, vertrouwelijkheid, teruggave en verwijdering onverlet. Commerciële aansprakelijkheidsafspraken blijven gelden voor zover wettelijk toegestaan en verenigbaar met deze bijlage; dwingende rechten en aansprakelijkheid uit de AVG worden niet beperkt.

Wijzigingen worden schriftelijk of elektronisch vastgelegd. Voor leverancierswijzigingen geldt V.6. Geheimhouding, bescherming en noodzakelijke controle- en afwikkelingsplichten blijven gelden tot volledige rechtmatige afwikkeling. Contact voor instructies en privacyvragen: support@site.eu. Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Nederland; KvK 53309847.

A. Verwerking en beveiligingsmaatregelen

A.1 Onderwerp, aard en doel

Opslaan, beschikbaar stellen, overdragen, ontvangen, raadplegen, beveiligen, back-uppen, herstellen, migreren en verwijderen voor de afgenomen hosting-, e-mail-, database-, DNS-, website-/webshop- en supportdiensten. AI-ondersteuning omvat noodzakelijke technische support en door Afnemer gekozen AI-hulpfuncties voor websites binnen deze Site-diensten. Zij omvat geen ongevraagde doorgifte van volledige postvakken, databases of back-ups. De opdracht duurt zolang de betreffende Dienst en de afwikkeling onder V.9 duren.

A.2 Gegevens en betrokken personen

Naar gelang het gebruik: website- en database-inhoud, e-mails en metadata, naam- en contactgegevens, communicatie-, contract-, bestel- en transactiegegevens, gebruikersnamen, bevoegdheden, toegangsinformatie, IP-adressen, gebruiks-, fout- en veiligheidslogs, supportinhoud en persoonsgegevens in DNS-zones of DNS-verkeer. Betrokkenen kunnen bezoekers, gebruikers, klanten, prospects, medewerkers, leveranciers, zakelijke contacten, afzenders, ontvangers en in klantinhoud genoemde personen zijn.

Gerichte verwerking van bijzondere persoonsgegevens volgens artikel 9 AVG of strafrechtelijke gegevens volgens artikel 10 AVG vereist vooraf een gedocumenteerde afspraak over doel, gegevens, betrokkenen en aanvullende maatregelen. Afnemer staat in voor rechtmatige gegevensaanlevering, noodzakelijke informatie aan betrokkenen en bevoegde instructies.

A.3 Locaties en toegangsbeveiliging

Websitebestanden, e-mails, databases en hun door Site beheerde back-ups worden binnen de EU gehost. Twee van de vier DNS-servers staan buiten de EU; zij hosten geen van deze klantinhouden. Deze EU-hostingafspraak omvat niet automatisch externe AI, domeinregistratie of DNS-verkeersgegevens. Voor persoonsgegevens in die verwerkingen gelden V.6 en V.7.

Beheerdersaccounts van Site en SinnerG zijn beschermd met meervoudige authenticatie (MFA). Site beperkt en actualiseert rechten per taak en trekt deze bij vertrek of functiewijziging in. Geheimen en toegangsgegevens worden beschermd; toegang voor support wordt beperkt tot wat noodzakelijk is. Bevoegde personen zijn tot geheimhouding verplicht.

A.4 Technische en organisatorische uitvoering

Site documenteert beschermde overdracht, toegepaste versleuteling, scheiding van klantgegevens, beheertoegang en beveiligingslogging. Systemen worden risicogericht bijgewerkt; kwetsbaarheden en incidenten worden gevolgd en behandeld. Site houdt informatie over fysieke toegangsbeveiliging van gebruikte datacenters beschikbaar.

Site documenteert het ritme, de locaties en toegangsbeveiliging van haar back-ups, herstelprocedures en periodieke herstelcontroles. Zij regelt export, verwijdering en overschrijven aantoonbaar, minimaliseert supportgegevens en scheidt wettelijk te bewaren gegevens. Verantwoordelijkheden, instructie van medewerkers, incidentafhandeling en periodieke toetsing van de maatregelen worden vastgelegd. De concrete uitvoering moet passen bij de Dienst en de risico’s en wordt op verzoek voldoende onderbouwd.

B. Dienstverleners en verwerkingsketen

Registerversie: 23 november 2026. Onderstaande bedrijven zijn opgenomen voor de aangegeven dienstverlening, voor zover zij feitelijk bij de opdracht worden ingezet. Persoonsgegevens mogen uitsluitend worden verwerkt als de vereiste verwerkersafspraken en, waar nodig, doorgiftewaarborgen vooraf van kracht zijn. Site stelt op verzoek de volledige actuele verwerking- en toegangsketen beschikbaar; V.6 regelt wijzigingen.

B.1 Hosting, DNS en AI

Onderneming en contact	Taak en reikwijdte
Leaseweb Netherlands B.V. Hessenbergweg 95, 1101 CX Amsterdam, Nederland privacy@leaseweb.com	Hosting en datacenterinfrastructuur; hostinginhoud en beheerde back-ups binnen de EU.
SinnerG B.V. Keurenplein 41 - Box E9500, 1069 CD Amsterdam, Nederland info@sinnerg.nl	Technisch beheer en support; noodzakelijke toegang tot hosting-, configuratie-, log- en supportgegevens.
Hetzner Online GmbH Industriestraße 25, 91710 Gunzenhausen, Duitsland data-protection@hetzner.com	Infrastructuur voor hosting, back-ups en DNS. Hostinginhoud en back-ups binnen de EU; DNS kan buiten de EU plaatsvinden.
OVH B.V. Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam, Nederland dpo@ovh.com	DNS-infrastructuur; zones en noodzakelijke verkeers-, beheer- en veiligheidsgegevens. Geen hostinginhoud of bijbehorende back-ups.
STRATO GmbH Otto-Ostrowski-Straße 7, 10249 Berlin, Duitsland datenschutz@strato.de	DNS-infrastructuur, DNS-zones en noodzakelijke technische verkeers- en veiligheidsgegevens.
OpenAI Ireland Limited 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Ierland privacy@openai.com	Zakelijke AI-diensten voor het doel onder A.1. Verwerking kan buiten de EU plaatsvinden, onder meer in de VS; toepasselijke DPA en doorgiftevoorwaarden zijn vereist.
Anthropic Ireland, Limited 6th Floor, South Bank House, Barrow Street, Dublin 4, D04 TR29, Ierland privacy@anthropic.com	Zakelijke Claude-diensten voor het doel onder A.1. Opslag volgens de standaardaanbiedersvoorwaarden in de VS; overige landen volgens de werkelijke dienst en keten.
Google Cloud EMEA Limited 70 Sir John Rogerson’s Quay, Dublin 2, Ierland Privacycontact via bovenstaand postadres en de dienstvoorwaarden	Gemini API / Google AI Studio onder zakelijke Paid Services-voorwaarden. Geen uitsluitend Europese verwerking toegezegd; beveiligingslogging kan wereldwijd plaatsvinden.

Site documenteert de feitelijke landen, loglocaties en verdere betrokken ondernemingen voor DNS-verwerking buiten de EU en stelt deze informatie beschikbaar vóór de betrokken verwerking. Openbare beschikbaarheid van DNS-informatie sluit persoonsgegevens of de plichten uit V.7 niet uit.

B.2 Zakelijke AI

Site gebruikt uitsluitend noodzakelijke gegevens, met verwijdering of pseudonimisering van persoonsgegevens waar mogelijk. Er wordt geen toestemming gegeven voor modeltraining, algemene productverbetering, vrijwillige gegevensdeling of dergelijke feedbackfuncties met klantgegevens. Verwerking is alleen toegestaan onder toepasselijke zakelijke verwerkersvoorwaarden en geschikte accountinstellingen. De exacte dienst, contractpartij, landen, verdere ontvangers, retentie en doorgiftewaarborgen moeten vooraf zijn gedocumenteerd. Een genoemde AI-aanbieder geeft geen algemene toestemming voor andere producten, externe zoekintegraties of openbare deling.

B.3 Domeinregistratie

Realtime Register B.V., Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle, Nederland; sales@realtimeregister.com; +31 38 453 0759, verzorgt registratie, verlenging en overdracht, met de voor de gekozen extensie bevoegde domeinregisters. Daarvoor worden noodzakelijke domein-, houder-, contact- en technische gegevens verwerkt. Individuele domeinnamen worden niet in deze bijlage opgesomd. Site verstrekt de identiteit, contact- en privacyinformatie van de toepasselijke domeinregisters via de registratie, het klantaccount of support.

Een registrar of register handelt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor zover het eigen doeleinden en wezenlijke middelen bepaalt of eigen wettelijke of reglementaire taken vervult. Voor werkzaamheden als verwerker gelden deze bijlage en V.6/V.7. Een nieuwe domeinextensie vergt waar nodig een nieuwe beoordeling van de keten en doorgiften; EU-hosting betekent niet dat alle registratieverwerking binnen de EU plaatsvindt.

B.4 Afwikkeling van historische Freshdesk-gegevens

Freshdesk wordt niet meer voor nieuwe supportgevallen gebruikt. Voor eventuele resterende persoonsgegevens uit eerder gebruik gelden de beschermings- en afwikkelingsplichten tot verwijdering. Alleen voor die afwikkeling is Freshworks Inc., 2950 S. Delaware Street, Suite 201, San Mateo, CA 94403, VS, legal@freshworks.com / dpo@freshworks.com, opgenomen. Site zorgt voor noodzakelijke teruggave of verwijdering en bewaart het bewijs.

B.5 Helpdesk via Bird

Bird B.V. (voorheen MessageBird), Keizersgracht 268, 1016 EV Amsterdam, Nederland (privacy@bird.com), verzorgt berichtenverkeer voor de helpdesk van Site via WhatsApp en Telegram. Afhankelijk van het kanaal verwerkt Bird contact- en kanaalgegevens, de inhoud van berichten en meegestuurde bijlagen, tijdstippen en bezorggegevens. Voor berichten die Site voor zijn eigen klantcontact behandelt, verwerkt Bird deze gegevens in opdracht van Site. Bevat een supportvraag persoonsgegevens die Site namens Afnemer verwerkt, dan schakelt Site Bird voor die gegevens als subverwerker in onder V.6 en V.7.

Voor het gekozen kanaal gelden ook de voorwaarden van het platform. Bird vermeldt voor WhatsApp for Business onder meer WhatsApp Ireland Limited, met verwerking in de VS. De verdere ontvangers en locaties hangen af van het platform en de accountregio. Site stelt informatie over de toepasselijke keten beschikbaar. Voor eigen doeleinden zoals beveiliging en wettelijke verplichtingen kan Bird zelf verwerkingsverantwoordelijke zijn.

C. Eigen klantrelatie van Site

C.1 Betalingen aan Site

Voor de betaling van haar eigen diensten gebruikt Site Mollie en, voor een deel van de betalingen, PayPal. Mollie verwerkt onder meer kaartbetalingen, automatische incasso's, online betalingen en betaalautorisaties. Afhankelijk van de gekozen betaalwijze deelt Site de noodzakelijke identificatie-, order- en transactiegegevens met de betaaldienstverlener en, indien van toepassing, met de bij de transactie betrokken groepsmaatschappijen. De betaaldienstverlener kan ook rechtstreeks betaalgegevens van de betaler ontvangen.

Site is verwerkingsverantwoordelijke voor haar eigen facturatie en administratie. Mollie en PayPal zijn voor de reguliere betaaldiensten zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor zover zij zelf doel en middelen bepalen, onder meer bij de uitvoering van een betaling, fraudebestrijding en naleving van financiële wetgeving. Deze vermelding betreft betalingen aan Site. Voor andere producten of betalingen die Site in opdracht van Afnemer zou verwerken, wordt de rol afzonderlijk bepaald.

C.2 Eigen advertentiedoeleinden

Google Ads en andere eigen advertentieactiviteiten van Site vallen buiten deze opdracht voor zover Site daarbij zelf verwerkingsverantwoordelijke is. Deze bijlage geeft geen toestemming om persoonsgegevens uit de opdracht voor die reclame te gebruiken.

Documentatie van de dienstverleners

De onderstaande bronnen geven toegang tot aanbiederinformatie. Alleen de voor het feitelijk gebruikte account bindende voorwaarden en waarborgen zijn doorslaggevend. Site houdt de toepasselijke versies en volledige ketengegevens beschikbaar. Wijzigingen op een leverancierswebsite vervangen de informatie- en bezwaarprocedure uit V.6 niet.

Leaseweb
OVH
Anthropic
Realtime Register
Bird – subverwerkers
IANA – Root Zone Database
SinnerG
STRATO
Gemini API
Freshworks
Mollie
Hetzner
OpenAI
Google DPA
Bird DPA
PayPal