

# **WINLIN "Algemene Voorwaarden shared hosting" –v1.5 –2009**

## **Artikel 1: Algemeen**

Winlin bvba ("Winlin") is slechts gebonden voor uitvoering na uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding door Winlin van een bestelling/opdracht van de klant. Deze "algemene voorwaarden shared hosting" zijn van toepassing op de leveringen van online diensten door Winlin. De Algemene Voorwaarden shared hosting worden door het invullen van de bestelbon of het geven van een opdracht, als door de klant aanvaard beschouwd. De Algemene Voorwaarden shared hosting en elke specifieke overeenkomst maken de volledige en enige overeenkomst uit tussen de partijen en vervangen alle voorgaande mondelinge of schriftelijke overeenkomsten, voorstellen, beloftes, afspraken of mededelingen met betrekking tot het voorwerp van de specifieke overeenkomst. De verkoopsvoorwaarden hebben steeds voorrang op de aankoopvoorwaarden van de klant. Winlin zal bij de uitvoering van de verplichtingen opgelegd krachtens de overeenkomst steeds handelen met de voorzichtigheid en de bekwaamheid die normalerwijze mag worden verwacht van een leverancier van informatica-diensten. Er bestaan geen andere uitdrukkelijke of van rechtswege uit de wet voortvloeiende of andere stilzwijgende garanties, toezeggingen of overeenkomsten, dan deze welke uitdrukkelijk in de overeenkomst en bijlages zijn overeengekomen. stilzwijgende garanties worden uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 2: Duur en beëindiging**

Tenzij anders werd overeengekomen bij de bestelling/opdracht worden de specifieke overeenkomsten voor de duur van één (1) jaar aangegaan. Daarna worden zij automatisch hernieuwd voor een opeenvolgende termijn van één (1) jaar, tenzij één van de partijen een aangetekende schriftelijke kennisgeving ten minste één (1) maand voor de afloop van de termijn verstuurt, waarin zij haar wil te kennen geeft om de specifieke overeenkomst niet te verlengen.

## **Artikel 3: Prijzen**

Prijzen welke door Winlin in het kader van offertes worden meegedeeld zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk werd aangegeven dat ze definitief zijn. De prijzen in offertes opgegeven, kennen slechts een geldigheidsduur van 15 dagen. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Tarieven door Winlin meegedeeld met het oog op dienstverlening zijn vastgelegd in functie van prestaties tijdens normale werkuren zodat supplementen mogelijk zijn. Normale werkuren zijn: van 9 uur tot 12u30 en van

13u30 tot 18 uur. Vrijdag van 9 uur tot 12u30 en van 13u30 tot 17 uur. Werkdagen zijn weekdays, exclusief feestdagen. Winlin behoudt zich het recht voor om eenzijdig de dienst / het tarief te wijzigen. Winlin de opdrachtgever van elke verhoging van het tarief in kennis stellen ten minste 30 dagen voor het beëindigen van de jaarlijkse periode. Tijdens deze 30 dagen heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de opdrachtgever wordt deze geacht het nieuwe tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

## Artikel 4: Leverings-, betaal- en protesttermijnen

De door Winlin opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en niet bindend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De termijnen worden steeds in werkdagen geformuleerd. Vertraging op de levering kan in geen geval recht geven op annulering van een bestelling of een schadevergoeding. Iedere klacht betreffende de levering, factuur van welke aard ook, dient door de klant binnen de 9 werkdagen vanaf factuurdatum te worden bekendgemaakt aan Winlin en dit per aangetekende brief. Eventuele klachten betreffende de levering of prestaties kunnen niet als voorwendsel worden aangewend om betaling van facturen op te schorten of te vertragen. Het gebrek aan geschreven protest van een factuur binnen de vooropgestelde periode, houdt de onherroepelijke aanvaarding van de factuur en de erin vermelde bedragen, producten en diensten in. Facturen zijn betaalbaar binnen de 10 dagen na factuurdatum. Indien de factuur op de vervalddag niet is betaald, is van rechtswege en zonder enige ingebrekestelling een contractuele intrest verschuldigd van 1 % per maand, waarbij elke aangevangen maand voor een volledige telt. Elke laattijdige betaling geeft Winlin tevens het recht om de dienst(en) op te schorten. De heractivatie van deze diensten kan alleen gebeuren wanneer de klant alle openstaande facturen (vervallen en niet vervallen) heeft voldaan. Tevens zal een heractivatie kost van 150 euro excl BTW dienen betaald te worden alvorens uitvoering ervan. Bij wanbetaling van 1 factuur vervallen van rechtswege alle openstaande facturen, ongeacht eventuele toegestane betaaltermijnen. Bovendien wordt in geval van wanbetaling een forfaitaire schadevergoeding aangerekend à rato 15 % per factuur met een minimum van 50 euro. Alle kosten als gevolg van het afdwingen van betaling via gerechtelijke weg, inclusief advocatenkosten (geschat op minstens 500 euro per geval), zijn tenlaste van de klant. Enige schade opgelopen door de klant bewezen of niet bewezen door afsluiting van zijn/haar dienst(en) kan niet verhaald worden op Winlin. Onder dienst(en) wordt verstaan Mail, Web, Domain, Database en alle andere diensten die aan de klant geleverd worden.

## Artikel 5: Levering van software

De klant erkent door het opgeven van een bestelling voorafgaand door Winlin voldoende te zijn ingelicht over de mogelijkheden van de geleverde software. De gebruiksvoorwaarden van standaard software die niet door Winlin wordt ontwikkeld maar die in het kader van de overeenkomst aan de klant in licentie wordt gegeven, zullen door de klant worden nageleefd. De klant erkent de software enkel voor zijn eigen interne bedrijfsprocessen te gebruiken. Geen gebruik is toegestaan door derden voor de bedrijfsprocessen van de klant. Een eventuele inbreuk op deze voorwaarden kan geenszins tot een aansprakelijkheid van Winlin leiden. Geen enkele overeenkomst met Winlin brengt een overdracht mee van enige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot software, tenzij expliciet anders overeengekomen. Winlin of haar licentiegever, naar gelang het geval, blijven de volledige en exclusieve eigenaars van de software.

## Artikel 6: Registratie van domeinnamen

De registratie van domeinnamen geschiedt volgens de reglementen van de desbetreffende verantwoordelijke voor de registratie van domeinnamen (zoals de VZW DNS Belgium). De klant heeft kennis genomen van en aanvaardt deze algemene voorwaarden voor de domeinnaam registratie, beschikbaar op de website van Winlin onder de URL [www.winlin.be](http://www.winlin.be), en verklaart dat Winlin hem heeft geïnformeerd aangaande deze algemene voorwaarden. Winlin draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor het ter kwader trouw registreren van domeinnamen door derden, het registreren van domeinnamen op verzoek van de klant welke een inbreuk zouden uitmaken op rechten van derden, enz... De klant zal Winlin telkens vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden ingevolge de registratie van een domeinnaam. De registratie van een domainnaam wordt pas doorgevoerd wanneer Winlin de betaling van deze ontvangen heeft. Mocht deze domainnaam ondertussen geregistreerd worden door een andere partij dan is het niet mogelijk enig verhaal van schade of misgelopen inkomsten te verhalen op Winlin.

## Artikel 7: Ongeoorloofd gebruik & recht van blockering/terminering

De klant mag op geen enkele wijze van de aangeboden diensten of faciliteiten, daaronder begrepen de aangeboden opslagruimten, aanwenden tot het plegen van inbreuken, het veroorzaken van schade of hinder ten aanzien van Winlin of derden. De activiteiten van de klant mogen evenmin aanleiding daartoe geven. De klant verzekert ten alle tijde dat geen strafbare en/of inbreukmakende gegevens, bestanden, programmatuur, meta-tags, hyperlinks, deeplinks of vergelijkbare verwijzingen of informatie aanwezig zijn op apparatuur ter beschikking gesteld door Winlin. Op simpel verzoek van Winlin, zal de klant de laatste hiervoor vrijwaren (inclusief alle gerechtelijke & juridische kosten van procedures die hiervan een gevolg zijn). Het gebruik van WareZ, MP3 sites en/of andere sites met illegale software zijn verboden. Spamming is op al de door Winlin ter beschikking gestelde apparatuur en systemen streng verboden en leidt tot directe afsluiting. De klant verzekert onmiddellijk gevolg te geven aan elk verzoek van Winlin alsook aan elk redelijk verzoek van een derde tot

verwijdering en/of aanpassing van eigen inhoud. De klant staat zijn recht af om enige schadevergoeding van Winlin te claimen. Zo laat Winlin bij wijze van voorbeeld op haar servers geen pornografisch materiaal toe, evenmin als illegale MP3-sites of sites van waarop zaken worden aangeboden welke strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden, of zaken welke een onrechtmatige praktijk uitmaken. Evenmin mogen van op servers van Winlin activiteiten worden uitgeoefend welke inbreuken plegen op beschermde werken of welke strafbaar zijn gesteld op de Wet op de informaticacriminaliteit. Winlin reserveert tevens het recht om de geleverde dienst(en) tijdelijk en/of permanent op te schorten in geval van misbruik of indien er gevaar bestaat voor het Winlin netwerk en/of infrastructuur. De heractivatie van een hosting account/e-mail brengt een heractivatie kost van 150 euro excl btw met zich mee. Ook hier geldt geen verhaal op Winlin voor eventueel geleden schade. Winlin heeft het recht op ieder moment de overeenkomst te beëindigen indien de vergunningen, toelatingen, wetten of reglementeringen die haar het recht toekennen om de dienst te leveren worden ingetrokken, ongeldig verklaard of gewijzigd. De klant (contractant) heeft in dit geval niet het recht om enige schadevergoeding of boete te eisen van Winlin. Ingeval van beëindiging van de overeenkomst, zal er onmiddellijk een einde worden gemaakt aan de levering van de dienst zonder hierdoor afbreuk te doen aan de rechten en de verplichtingen die de partijen op dat moment hebben.

## Artikel 8: Activiteit van Webhosting

De klant verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de bijzondere bepalingen betreffende de hosting en waarvan de klant kennis heeft kunnen nemen via de website met url [www.winlin.be](http://www.winlin.be) en/of via dit document (wordt bij de eerste order opgestuurd).

## Artikel 9: Aansprakelijkheid

In geen geval is Winlin aansprakelijk voor onrechtstreekse schade zoals o.a. commerciële of financiële verliezen, verlies van data, verlies van reputatie, winst of omzetsderving, verlies van klanten en verliezen als gevolg van gerechtelijke stappen door derden ondernomen tegen de klant. Winlin kan zo op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele uitval van de internet connectie door technische of andere storingen zowel binnen als buiten het Winlin netwerk. De klant is als enige aansprakelijk voor het behoorlijk gebruik van het product, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van Winlin. Winlin zal ten opzichte van de klant enkel aansprakelijk zijn voor de werkelijke geleden en bewezen schade voortvloeiend uit de in de met de Winlin gesloten overeenkomsten opgenomen verplichtingen, aldus met uitsluiting van enige andere impliciete of niet-geschreven verplichtingen. De aansprakelijkheid van Winlin volgens of in verband met een met de Winlin gesloten overeenkomst zal, per claim of reeks van claims, voortvloeiend uit hetzelfde feit of dezelfde oorzaak, in ieder geval niet groter zijn dan het totaal van de aan de klant gefactureerde en door hem betaalde bedragen voor de koopprijs of terugkerende kosten (i.e.. exclusief installatiekosten) van de

dienstverlening over een periode van 3 (drie) maanden die aan het voorval voorafgaan en die betrekking hebben op het specifieke project waarmee de claim in verband staat.

## Artikel 10: Verwerking van persoonsgegevens

Om haar overeenkomsten te kunnen uitvoeren verzamelt Winlin, als verantwoordelijke van de verwerking, persoonsgegevens van de klant. Deze persoonsgegevens kunnen door Winlin tevens gebruikt worden voor direct marketing. Dit laat Winlin toe om de klant op regelmatige tijdstippen te informeren over haar activiteiten. Indien de klant niet wenst dat zijn gegevens hiertoe worden aangewend, kan hij dat laten weten op [info@winlin.be](mailto:info@winlin.be). De klant kan zijn persoonsgegevens raadplegen, verbeteren of wijzigen door een mail te richten tot [billing@winlin.be](mailto:billing@winlin.be). Onder geen beding worden deze persoonsgegevens overgemaakt aan derden. Winlin behoudt zich het recht voor om deze privacyregeling ten allen tijde aan te passen en dit conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

## Artikel 11: Varia

De rechten en verplichtingen die uit de overeenkomsten gesloten met Winlin voor de klant voortvloeien, zullen noch gedeeltelijk noch in hun geheel op derden kunnen worden overgedragen, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van Winlin. Indien een bepaling van een met Winlin gesloten overeenkomst of de toepassing ervan voor om het even welke partij of omstandigheid, op gelijk welk niveau onuitvoerbaar zou worden of zijn, zal dat aan de rest van de overeenkomst geen afbreuk doen. Wijzigingen van contactgegevens zoals adressen, telefoonnummers en e-mailadressen van de klant moeten tijdig schriftelijk door de Klant aan Winlin worden meegedeeld dit kan via post of e-mail: [billing@winlin.be](mailto:billing@winlin.be).

## Artikel 12: Toepasselijk recht en exclusieve bevoegdheid

Op alle overeenkomsten gesloten met Winlin is het Belgisch recht van toepassing. Elk geschil dat in verband staat met de overeenkomsten gesloten met Winlin zal exclusief worden behandeld door de rechtbanken te Antwerpen.

## Artikel 13: Intellectuele eigendomsrechten

Alle rechten van intellectuele eigendom terzake van de producten en/of diensten als mede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst tussen Winlin en de klant, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij Winlin of diens leveranciers. De levering van producten en/of diensten strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.

De klant verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. De klant zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de algemene voorwaarden of anderszijds aan de klant opgelegd.

De klant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Winlin de producten en resultaten van de diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, verveelvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen.

De klant zal aanduidingen van Winlin of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.

Winlin staat ervoor in dat zij gerechtigd is het genoemde gebruiksrecht aan de klant te verstrekken en vrijwaart de klant tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij de klant in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door Winlin geleverde producten en/of resultaten van de diensten.

## Artikel 14: Webserver configuratie en updates

Winlin zal een webserver configuratie afleveren gebaseerd op standaard en stabiel verklaarde componenten. Deze componenten waaronder php, mysql, .net, asp zijn getest en worden werkend opgeleverd. De klant kan via de test pagina's de geïnstalleerde versie + opties nakijken. Indien de code van de klant en/of webdesigner niet werkt op deze basis infrastructuur dient deze aangepast te worden door respectievelijk klant en/of webdesigner. Wanneer de klant of webdesigner extra informatie wil over waarom de code niet werkt of een modificatie van code door Winlin aanvraagt zal deze gefactureerd worden. Zelfs na deze aanpassing is Winlin niet verantwoordelijk voor de werking van deze code. Als hosting provider tracht Winlin zijn diensten zo stabiel/veilig mogelijk af te leveren. De software updates op ons netwerk/infrastructuur die nodig geacht zijn zullen dan ook uitgevoerd worden.

Mocht de website of dienst door deze update niet meer werken dient de klant en/of web ontwikkelaar de code aan te passen zodat deze werkt op de nieuwe software. Winlin zal de klant informeren van deze updates, wanneer mogelijk enkele dagen opvoorhand zodat de klant deze kan opvolgen.

Alle werkzaamheden die op het moment dat zij voorgesteld worden, noodzakelijk zijn voor het beëindigen of het voorkomen van al dan niet bestaande of dreigende omstandigheden, die (a) een gevaar kunnen betekenen voor mensen of goederen, (b) een onderbreking kunnen veroorzaken aan een om het even welke door Winlin geleverde dienst, of in voorkomend geval, een storing teweeg kunnen brengen op de functies waartoe Winlin toegelaten of verplicht is krachtens de wet, reglementeringen of exploitatievergunningen of (c) schade kunnen toebrengen aan Winlin, evenals alle andere werkzaamheden die in bovengenoemde omstandigheden redelijkerwijze vereist zijn.

## Artikel 15: Support Tickets

Support op onze diensten worden geleverd via support tickets. Problemen/vragen dienen gemeld te worden via [support@winlin.be](mailto:support@winlin.be)

	<b>Maximum Response Time</b>	<b>Maximum Resolution Time</b>
Standard priority	2 business days	None
Express priority	1 business day	2 business days
Critical priority	1 business hour	1 business day

De support tickets worden gefactureerd op een per kwartier basis. Het uurtarief is afhankelijk van de prioriteit van het ticket. Maximum resolution time bevat geen tijden voor het terug plaatsen van een backup.

<b>Priority</b>	<b>Quarter rate</b>
Standard priority	20 €
Express priority	30 €
Critical priority	40 €

## Artikel 16: Backups

Winlin neemt een dagelijkse backup van elke hosting account. Elk bestand aanwezig op de server op het moment van backup en niet gelocked door een proces zal daarin meegenomen worden. Winlin zal de backup 7 dagen bijhouden. De klant kan zelf ook extra backups maken/configureren. Terug plaatsing van een gedeeltelijke of volledige backup kan worden aangevraagd via [support@winlin.be](mailto:support@winlin.be). Deze terugplaatsing zal gefactureerd worden aan de klant. In het onwaarschijnlijk voorval van een server crash zal Winlin zo snel mogelijk een nieuwe server online brengen met de laatste backup van de gegevens.



## Artikel 17: Aanpassing van spamfilters

De klant heeft de mogelijkheid om zelf de Winlin spamfilter(s) aan te passen naar eigen wensen. Klanten die gebruik maken van de Winlin spamguard kunnen zelf ook mails uit quarantaine halen via de webinterface van deze. Indien Winlin aanpassingen dient uit te voeren of te controleren welke berichten zijn tegengehouden (en waarom) zal Winlin de mogelijkheid hebben om deze te factureren.

## Artikel 18: Hosting/E-mail gegevens

Winlin zal bij het opstarten van de hosting account de nodige informatie bezorgen aan de klant. Ftp, mail, alle gegevens om de hosting te benaderen en om e-mail af te halen en te configureren. Deze gegevens zijn de verantwoordelijkheid van de klant, verlies en/of het opnieuw instellen van deze gegevens zal door Winlin gefactureerd worden. De klant kan tevens ten alle tijden zijn of haar paswoord wijzigen via het control panel.

## Artikel 19: Beschrijving hosting infrastructuur

Het netwerk en de servers van Winlin zijn ondergebracht in een classe A datacenter. Deze infrastructuur is gebaseerd op de laatste nieuwe ontwikkelingen in de ICT. Ons netwerk is voorzien van meerdere connecties naar het internet. Tevens is de stroomvoorziening redundant voorzien en is er een backup diesel generator. Brandbeveiliging wordt voorzien door rook detectors en een blus systeem op gas. De shared hosting servers worden ondersteund in de vorm van blade servers en kunnen ten alle tijden flexibel worden aangepast aan de noden van de klanten.