

## Algemene Voorwaarden van VIVE Internet Diensten

### ARTIKEL 1 - DEFINITIES

- 1.1 Account: de klantnaam waarmee de klant toegang krijgt tot het systeem van VIVE Internet Diensten.
- 1.2 Accountgegevens: de gegevens die VIVE Internet Diensten verzamelt en bewaart om rekeningen te kunnen sturen aan de klant, inclusief, indien van toepassing voor de facturering en voorzover mogelijk, verbruiksgegevens over e-mail- en dataverkeer.
- 1.3 E-mail adres: een op naam van de klant gestelde adrescode, voor het uitwisselen van elektronische berichten via het internet.
- 1.4 Fair use: het redelijke gebruik door de klant van (data)verkeer, diskruimte en/of belasting van het systeem, door VIVE Internet Diensten nader te specificeren in aanvullende voorwaarden bij diensten waarop dit van toepassing is.
- 1.5 Handleiding: software en klantendocumentatie die VIVE Internet Diensten gedurende de overeenkomst eventueel aan de klant beschikbaar stelt ten behoeve van toegang tot het systeem.
- 1.6 Homepage: een op naam van de klant gestelde internetpagina ofwel een titel- en introductiepagina van een website op het internet.
- 1.7 Klant: de partij die met VIVE Internet Diensten een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.8 Log-in procedure: de procedure voorgeschreven door VIVE Internet Diensten teneinde de klant in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het systeem.
- 1.9 Netiquette: de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 1.10 Overeenkomst: de overeenkomst tussen VIVE Internet Diensten en een klant op grond waarvan VIVE Internet Diensten ten behoeve van de klant diensten verricht.
- 1.11 Schijfruimte: geheugenruimte die VIVE Internet Diensten aan een klant ter beschikking stelt bijvoorbeeld ten behoeve van het versturen en ontvangen van e-mail, het aanhouden van een homepage of website en overige door VIVE Internet Diensten geleverde diensten.
- 1.12 Systeem: computer- en aanverwante apparatuur waarmee VIVE Internet Diensten de klant toegang tot zijn/haar account verleent.
- 1.13 Website: een of meerdere geïntegreerde internetpagina's, voorafgegaan door een homepage.
- 1.14 Verkeersgegevens: de overige gegevens die de klant genereert op de systemen van VIVE Internet Diensten door van de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten gebruik te maken.
- 1.15 VIVE Internet Diensten: VIVE Internet Diensten, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi en Eemland onder dossiernummer 32106139.
- 1.16 diensten: de diensten of opdrachten die door VIVE Internet Diensten ten behoeve van klanten worden verricht.

### ARTIKEL 2 ALGEMEEN

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen VIVE Internet Diensten en een klant, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk en schriftelijk van deze voorwaarden is afgeweken.
- 2.2 Alle door VIVE Internet Diensten gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat VIVE Internet Diensten een aan een aspirant-klant toegezonden overeenkomst of aanvraag/machtigingsformulier volledig ingevuld en ondertekend retour ontvangt, of op andere wijze in opdracht van de aspirant-klant door VIVE Internet Diensten geleverde diensten aan deze ter beschikking heeft gesteld. Na aanvaarding van het aanbod door de klant is onverwijld herroeping door VIVE Internet Diensten mogelijk. Door herroeping komt geen overeenkomst tot stand en is VIVE Internet Diensten gehouden al hetgeen VIVE Internet Diensten reeds heeft ontvangen aan de klant terug te betalen. VIVE Internet Diensten kan een aspirant-klant om haar moverende redenen weigeren.
- 2.3 VIVE Internet Diensten is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden een

(1) maand na bekendmaking op de wijze als bedoeld in artikel 12.2 van kracht. Indien de klant niet instemt met de wijzigingen, heeft de klant, in afwijking van art. 10.1, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen.

## ARTIKEL 3 VERPLICHTINGEN VAN VIVE Internet Diensten

3.1 VIVE Internet Diensten spant zich als een goed dienstverlener in zorg te dragen voor:

- het verlenen van toegang tot het systeem aan de klant voor de in de overeenkomst bepaalde dienst(en);
- het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden;
- de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.

3.2 VIVE Internet Diensten kan geen onbelemmerde toegang tot het systeem garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten.

3.3 VIVE Internet Diensten onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij VIVE Internet Diensten hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 4.2 tot en met 4.4 van deze algemene voorwaarden.

## ARTIKEL 4 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1 De klant zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. De klant stelt VIVE Internet Diensten zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens.

4.2 De klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is de klant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks VIVE Internet Diensten, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de kantzijde.

4.3 Het is de klant niet toegestaan het systeem en de schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde of vergelijkbare inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde of vergelijkbare inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij VIVE Internet Diensten;
- het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- hacken: het zonder toestemming binnendringen of trachten binnen te dringen van andere computers of computersystemen op het internet.

4.4 Het is de klant niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij VIVE Internet Diensten hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

De klant blijft altijd verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account en wachtwoord.

4.5 De klant draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding om toegang tot het systeem mogelijk te maken.

4.6 De klant is gebonden aan de hoeveelheid schijfruimte zoals beschreven in de overeenkomst. De klant is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij overschrijding is VIVE Internet Diensten bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten, informatie te verwijderen.

4.7 De klant geeft met acceptatie van deze algemene voorwaarden toestemming aan VIVE Internet Diensten zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van VIVE Internet Diensten welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoonsregistratie bevat zowel account- als verkeersgegevens en is slechts toegankelijk voor VIVE Internet Diensten en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij VIVE Internet Diensten hiertoe

krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

4.8 De klant kan een verzoek doen tot inzage of verwijdering van de eigen accountgegevens. Hij of zij kan dit vergezeld van een (kopie van) een (geldig) identiteitsbewijs of uittreksel van de Kamer van Koophandel per post of fax naar VIVE Internet Diensten sturen. VIVE Internet Diensten beantwoordt deze verzoeken kosteloos en binnen 10 werkdagen per e-mail naar het account van de klant.

De klant heeft tegen vergoeding tevens recht op beperkte inzage in de verkeersgegevens van het account, voor zover door VIVE Internet Diensten bijgehouden. Ook voor deze inzage is een kopie van een geldig identiteitsbewijs of uittreksel uit de Kamer van Koophandel vereist. VIVE Internet Diensten beantwoordt deze verzoeken binnen 10 werkdagen per e-mail naar het account van de klant. VIVE Internet Diensten vernietigt de kopieën van identiteitsbewijzen onmiddellijk na gebruik.

Bij sommige diensten bestaat de mogelijkheid tot inzage in het eigen dataverkeer, voorzover deze gegevens bekend zijn. Specifieke aanvullende voorwaarden hiervoor worden bij deze diensten apart bekend gemaakt.

## ARTIKEL 5 AANSPRAKELIJKHEID

5.1 VIVE Internet Diensten is niet aansprakelijk voor directe-, indirecte-, of gevolgschade in de ruimste zin, geleden door de klant, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van VIVE Internet Diensten.

Met name is VIVE Internet Diensten niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met- of het gevolg is van: onderbrekingen in- of blokkeringen van- toegang tot het systeem bij VIVE Internet Diensten of derden, een gebrek in de beveiliging van de door of namens de klant opgeslagen informatie op de systemen van VIVE Internet Diensten, handelingen van andere klanten of internetgebruikers, wijzigingen in log-in procedure, account en e-mailadres.

5.2 De klant die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor VIVE Internet Diensten voortvloeiende schade.

5.3 De klant vrijwaart VIVE Internet Diensten tegen alle aanspraken van derden terzake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de klant van de account of het systeem, dan wel door het niet nakomen van de klant van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

5.4 VIVE Internet Diensten is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan de klant verstrekte aansluiting op het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, indien en zo lang de klant handelt in strijd met het gestelde in de artikelen 4.1 tot en met 4.4. Bovendien is VIVE Internet Diensten in dat geval gerechtigd, indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding en/of restitutie van de klant jegens VIVE Internet Diensten ontstaat.

## ARTIKEL 6 Door VIVE Internet Diensten geleverde diensten

6.1 VIVE Internet Diensten verleent voor toegang tot het systeem aan de klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het systeem en de eventuele handleiding voor de duur van de overeenkomst te gebruiken. Het is de klant niet toegestaan de eventuele handleiding te kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal, eigen gebruik en back-up doeleinden. Bij het maken van kopieën zal de klant alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst, ongewijzigd in stand laten.

6.2 Voor sommige diensten gelden aanvullende specifieke voorwaarden ten aanzien van het gebruik van de dienst. Deze aanvullende voorwaarden worden per dienst apart bekendgemaakt. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend een fair use policy, toegangsrecht en eigendomsrecht.

6.3 VIVE Internet Diensten kan klanten de mogelijkheid bieden een homepage te openen. VIVE Internet Diensten stelt hiertoe beperkte schijfruimte beschikbaar. Bij exploitatie van een commerciële homepage of website, ter discretie van VIVE Internet Diensten te bepalen, zijn daarvoor additionele vergoedingen verschuldigd.

Indien VIVE Internet Diensten in opdracht van een klant een homepage of website ontwerpt, berusten alle intellectuele eigendomsrechten terzake van die homepage of website bij VIVE Internet Diensten.

6.4 VIVE Internet Diensten is gerechtigd de klant de toegang tot het systeem te ontzeggen of te beperken, indien een klant in een kalendermaand de in de overeenkomst overeengekomen hoeveelheid (gratis) (data)verkeer of fair use overschrijdt ten aanzien van dataverkeer, diskruimte en belasting van systemen.

Bij deze overeenkomsten is de klant gehouden aan VIVE Internet Diensten de overeengekomen kosten ter grootte van die overschrijding te betalen. VIVE Internet Diensten zal een ontzegging of beperking eerst vijf (5) dagen nadat de klant hiervan door VIVE Internet Diensten op de hoogte is gesteld, effectueren. VIVE Internet Diensten is niet aansprakelijk voor vergoeding van schade als gevolg van een ontzegging of beperking.

De administratie van VIVE Internet Diensten levert voor partijen bindend bewijs op terzake van de overschrijding van de hoeveelheid (data)verkeer, behoudens sluitend tegenbewijs door de klant.

## ARTIKEL 7 DIENSTEN VAN DERDEN

7.1 Voor veel diensten is VIVE Internet Diensten afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen. In dat geval sluit de klant veelal twee verschillende overeenkomsten, 1 met VIVE Internet Diensten en 1 met de derde partij, bijvoorbeeld voor toegang tot het internet.

VIVE Internet Diensten is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.

7.2 VIVE Internet Diensten kan in opdracht van klanten tegen betaling van een vergoeding de registratie verzorgen van domeinen bij de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van de klant en VIVE Internet Diensten aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid.

## ARTIKEL 8 KLACHTEN

8.1 VIVE Internet Diensten neemt slechts klachten in behandeling voor zover de klachten betrekking hebben op de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten en/of gedragingen of handelingen van klanten.

8.2 VIVE Internet Diensten spant zich in klachten omtrent de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten te komen. De klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht binnen 3 werkdagen melden bij VIVE Internet Diensten, bij voorkeur per e-mail. De klacht wordt, indien mogelijk, 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, door VIVE Internet Diensten in behandeling genomen. De klant wordt daarvan, indien mogelijk, 3 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld.

8.3 VIVE Internet Diensten spant zich in klachten omtrent handelingen of gedragingen door klanten van VIVE Internet Diensten zo goed mogelijk te behandelen. De klant kan klachten over abuse, spam of illegale handelingen door andere klanten van VIVE Internet Diensten binnen 3 werkdagen naar het e-mail adres [informatie@vive-id.nl](mailto:informatie@vive-id.nl) sturen, mits vergezeld van de relevante loggevens, inclusief tijdstippen en/of volledige headers en een duidelijke omschrijving van de reden van de klacht.

8.4 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de klant onverlet.

## ARTIKEL 9 BEHEER VAN HET SYSTEEM

9.1 VIVE Internet Diensten is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voorzover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door VIVE Internet Diensten te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding en/of restitutie van de klant jegens VIVE Internet Diensten ontstaat.

9.2 VIVE Internet Diensten is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure, in het account en in de e-mail adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding en/of restitutie van de klant jegens VIVE Internet Diensten ontstaat. VIVE Internet Diensten zal in een dergelijk geval de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

## ARTIKEL 10 DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

10.1 De overeenkomst wordt steeds aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn. De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend na afloop van de eerste termijn met eenzelfde termijn verlengd. Opzegging van de overeenkomst dient te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging is mogelijk zowel schriftelijk als per fax, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop VIVE Internet Diensten de opzegging ontvangt.

## ARTIKEL 11 ONTBINDING

11.1 Indien de klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige uit een met VIVE Internet Diensten gesloten overeenkomst of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting, dan wel indien het aan ernstige twijfel onderhevig is of de klant in staat is aan zijn of haar contractuele verplichtingen jegens VIVE Internet Diensten te voldoen, is VIVE Internet Diensten gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, hetzij de overeengekomen door VIVE Internet Diensten te leveren dienst(en) op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks zonder dat VIVE Internet Diensten tot enige schadevergoeding en/of restitutie gehouden zal zijn en onverminderd de aan VIVE Internet Diensten verder toekomende rechten.

11.2 VIVE Internet Diensten is bevoegd zondere nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en de door VIVE Internet Diensten geleverde diensten te staken indien de klant:

- aan VIVE Internet Diensten valse en/of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven;
- nagelaten heeft juiste gegevens of wijzigingen door te geven;
- de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
- in strijd handelt met artikel 4.1 tot en met 4.4;
- in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend;
- surseance van betaling heeft aangevraagd;
- onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden.

## ARTIKEL 12 PRIJZEN

12.1 De klant is, afhankelijk van de door VIVE Internet Diensten te leveren dienst(en), een vergoeding verschuldigd. Alle prijzen zijn exclusief BTW, administratiekosten en eventuele bijkomende heffingen en/of rechten, tenzij anders vermeld.

12.2 VIVE Internet Diensten is te allen tijde gerechtigd de hoogte van de vergoedingen en overige kosten te wijzigen. De wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat zij van kracht worden bekendgemaakt op de webpagina's van VIVE Internet Diensten. De klant die zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, in afwijking van art. 10.1, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.

## ARTIKEL 13 BETALING

13.1 De aan VIVE Internet Diensten verschuldigde vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De klant is verplicht binnen veertien (14) dagen na factuurdatum de verschuldigde vergoeding te betalen.

13.2 Indien de klant niet binnen de termijn van art. 13.1 betaalt, verkeert hij of zij van rechtswege in verzuim en is hij of zij zondere nadere ingebrekestelling wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag. Tevens zijn alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening en risico van klant. Deze kosten bedragen 15% over het te vorderen bedrag met een minimum van EUR 10,-- tenzij VIVE Internet Diensten aantoont dat de werkelijk gemaakte kosten hoger zijn.

## ARTIKEL 14 OVERMACHT

14.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan VIVE Internet Diensten niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur en storingen in netwerken.

14.2 VIVE Internet Diensten heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat VIVE Internet Diensten haar verbintenis had moeten nakomen.

14.3 Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van VIVE Internet Diensten opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door VIVE Internet Diensten niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) weken is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding en/of restitutie ontstaat.

## ARTIKEL 15 GESCHILLEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1 Op elke overeenkomst tussen VIVE Internet Diensten en de klant is Nederlands recht van toepassing. De rechter te Utrecht is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten tussen VIVE Internet Diensten en de klant.

15.2 Indien de klant, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, het niet eens is met de keuze van art. 15.1, is hij of zij bevoegd binnen een termijn van een (1) maand nadat VIVE Internet Diensten een beroep op art. 15.1 heeft gedaan, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

15.3 Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden zullen partijen gebonden zijn door regels van zoveel mogelijk overeenkomstige strekking, welke niet aan

nietigheid blootstaan.