

1. Definities

- a) **Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
- b) **Solvento:** kantoorhoudende en gevestigd te Maastricht, geregistreerd onder Kvk nummer 65318307 bij de Kamer van Koophandel te Roermond.
- c) **Opdrachtgever:** de partij aan wie het aanbod van Solvento is gericht, met wie Solvento de overeenkomst heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is/wordt verricht, op grond waarvan Producten of Diensten aan deze partij worden geleverd.
- d) **Producten:** alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Solvento en Opdrachtgever.
- e) **Diensten:** alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Solvento en Opdrachtgever.
- f) **Overeenkomst:** elke wederzijdse acceptatie, die schriftelijk is bevestigd, met betrekking tot de Diensten van Solvento. Elektronisch geplaatste orders uitdrukkelijk hieronder begrepen.
- g) **Schriftelijk:** hieronder wordt in deze voorwaarden verstaan correspondentie per brief of email.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- a) De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn bevestigd, betreffende levering door Solvento van Producten en/of Diensten aan of ten behoeve van Opdrachtgever.
- b) De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Producten en/of Diensten die Solvento geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever doorlevert, alsmede op Producten en/of Diensten die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van Solvento door een derde aan Opdrachtgever worden geleverd.
- c) Mogelijke Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Solvento en de Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- d) Solvento wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever van de hand.
- e) Indien en voorzover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Solvento en de Opdrachtgever zullen

Solvento

met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

- f) Indien de opdrachtgever zich registreert bij Solvento, garandeert de opdrachtgever achttien (18) jaar of ouder te zijn althans toestemming te hebben van een of meerdere wettelijke vertegenwoordiger(s).
- g) Solvento behoudt zich het recht deze Algemene Voorwaarden te allen tijde aan te vullen en/of te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk aan de wederpartij bekend gemaakt. De gewijzigde Algemene Voorwaarden treden in werking één (1) maand na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een fundamentele wijziging in de Algemene Voorwaarden, heeft hij het recht de Overeenkomst op te zeggen voor en tegen de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden.

3. Tarieven

- a) Alle door Solvento vermelde tarieven en tarieven gelden in euro's, tenzij anders vermeld.
- b) Alle door Solvento vermelde tarieven en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders overeengekomen. Enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede transporten afleveringskosten of reis- en verblijfskosten zijn niet inbegrepen bij de tarieven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- c) Solvento is ten alle tijden gerechtigd haar tarieven en tarieven aan te passen. Indien schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat tarieven en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Producten en/of Diensten twee (2) maanden na de aankondiging daarvan in.
- d) Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door Solvento aangekondigde wijziging van tarieven en/of tarieven heeft Opdrachtgever het recht om binnen vijf (5) werkdagen na de aangekondigde wijziging de overeenkomst met Solvento op te zeggen.
- e) Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
- f) Indien Solvento kosten heeft gemaakt, dient zij de Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen en deze bijhorende factuur te doen toekomen. Opdrachtgever dient het verschuldigde bedrag in Euro te voldoen.
- g) Indien Opdrachtgever enige factuur van Solvento niet binnen de betalingstermijn voldoet, behoudt Solvento zich het recht voor om de dienst(en) met onmiddellijke ingang op te schorten.
- h) Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. Afnemer is in dat geval, naast het verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden tot volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder alle kosten berekend

Solvento

door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale bedrag met een minimum van veertig (40) euro.

- i) Solvento is gerechtigd € 85,- aansluitkosten voor heraansluiting van de dienst in rekening te brengen nadat de incassoprocedure is afgerond.

4. Aanbieding, offerte en overeenkomst

- a) Alle aanbiedingen van Solvento zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- b) Offertes van Solvento zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot één (1) maand na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- c) Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat Opdrachtgever de eerste betaling aanvaardt, tenzij anders overeengekomen.
- d) Overeenkomsten worden telkens aangegaan voor de periode van twaalf (12) maanden tenzij anders overeengekomen (tijdens de bestelling).
- e) De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als deze is overeengekomen in het factuur, tenzij één van beide partijen de overeenkomst tenminste één (1) maand voor het verstrijken van de overeengekomen periode per brief, ticket of e-mail opzegt. Zie artikel 4F voor nadere informatie.
- f) Tenzij anders vermeld in de overeenkomst, dient een opzegging van de overeenkomst schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de overeengekomen periode. Opzegging kan via het online ticket systeem van Solvento, e-mail of post geschieden, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop Solvento de opzegging ontvangt.
- g) Indien opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft opdrachtgever het recht om, zonder opgave van reden de overeenkomst te ontbinden binnen veertien (14) dagen na de totstandkoming, tenzij Solvento reeds is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst en/of de opdrachtgever reeds gebruik heeft gemaakt van de dienst.
- h) Indien opdrachtgever een maatwerk dienst bestelt zoals een domeinnaam, dedicated server of colocatie zal het herroepingsrecht per direct komen te vervallen.
- i) Solvento is gerechtigd een restitutie naar de opdrachtgever haar account bij Solvento te doen minus de transactie- en administratiekosten.

5. Levering

- a) Opgegeven termijnen voor de levering door Solvento van producten en/of diensten dienen slechts als richtlijn en hieraan kunnen nimmer rechten worden ontleend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

- b) Opdrachtgever dient alle geleverde diensten direct na oplevering, doch uiterlijk binnen 72 uur, te controleren op mogelijke gebreken of andere tekortkomingen.
- c) Alle aan Opdrachtgever geleverde diensten blijven eigendom van Solvento, totdat Opdrachtgever alle bedragen die hij aan Solvento verschuldigd is vanwege door Solvento geleverde producten en/of diensten, alsmede de daarover verschuldigde rente en kosten volledig heeft voldaan. Voor zover er uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat bepaalde rechten zullen worden verleend of overgedragen, worden deze steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de daaraan verbonden vergoedingen altijd volledig en tijdig worden voldaan.
- d) Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
- e) Aan de leveringsplicht van Solvento zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Solvento geleverde zaken een keer aan Opdrachtgever zijn aangeboden.
- f) Alle op de internetsite genoemde termijnen zijn indicatief. Aan de genoemde termijnen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

6. Aansprakelijkheid Solvento

- a) De aansprakelijkheid van Solvento voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Solvento van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Solvento, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per maand verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10% van het totale bedrag inclusief BTW, met een maximumbedrag van duizend (1000) euro.
- b) Aansprakelijkheid van Solvento voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- c) De aansprakelijkheid van Solvento wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Solvento onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Solvento ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Solvento in staat is adequaat te reageren.
- d) Solvento is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
- e) Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 5 werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Solvento meldt.
- f) Opdrachtgever vrijwaart Solvento voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan

een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Solvento geleverde zaken, materialen of resultaten.

- g) Solvento behoudt ten allen tijde het recht een dienst op te schorten bij vermoeden en/of het uitvoeren van illegale activiteiten.
- h) Solvento is gerechtigd de dienst uit te schakelen zonder opgave van redenen hiervan.
- i) Bij overgebruik door derden (bijvoorbeeld als gevolg van een DDoS aanval) reserveert Solvento het recht tot het tijdelijk onderbreken van de dienstverlening. In dit geval komen alle garanties te vervallen.

7. Intellectuele eigendomsrechten

- a) Alle rechten van Intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Solvento of diens licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en nietoverdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Intellectuele eigendom voor de duur van de Overeenkomst.
- b) De Opdrachtgever onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de Programmatuur en de daarbij behorende andere materialen.
- c) Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.
- d) Het is Solvento toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Solvento door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de bezuinigingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Solvento op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen indien mogelijk.
- e) Partijen kunnen in afwijking van het bovenstaande per nadere Overeenkomst bepalen dat Solvento het Intellectuele eigendom zal overdragen. Deze overdracht geschiedt onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle facturen heeft betaald, die op de betreffende resultaten betrekking hebben.

- f) Voor zover voor de overdracht van de in artikel 7E bedoelde rechten een nadere akte vereist is, zal Solvento een zodanige akte op eerste verzoek van Opdrachtgever ondertekenen. Artikel 7E is onverkort van toepassing.

8. Overmacht

- a) Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog(sgevaar), rellen, werkstakingen, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van de elektriciteit, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van telecommunicatie en/of elektriciteitsnetwerk van anderen, kabel breuken, aanvallen op een netwerk/server waaronder DDoS en DoS, storingen in de voor Solvento belangrijke netwerken, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen of verhindering of weigering/langdurige afwezigheid van nakoming door leveranciers van wie Solvento bij de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk is.

9. Reclames

- a) Alle bezwaren van Opdrachtgever tegen een factuur van Solvento of een door Solvento automatisch geïncasseerd bedrag, dienen binnen vijf (5) werkdagen na factuurdatum of datum van de automatische incasso schriftelijk aan Solvento te worden gemeld, waarna het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als door Opdrachtgever erkend geldt.
- b) Indien Opdrachtgever van mening is dat een door Solvento geleverd product of geleverde dienst niet voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen, dient Opdrachtgever Solvento daarvan schriftelijk in kennis te stellen binnen tweeënzeventig (72) uur na levering, dan wel tweeënzeventig (72) uur na het moment waarop Opdrachtgever redelijkerwijs bekend kon zijn met de door hem gestelde tekortkoming.

10. Aanvullende voorwaarden

- a) Artikel 10 is van toepassing op al onze producten en diensten.
- a) Solvento is niet aansprakelijk voor bestandsverlies en/of beschadigingen aan bestanden van Opdrachtgever.
- b) Solvento is ten alle tijden gerechtigd de dienst op te schorten zonder opgave van reden en/of indien Opdrachtgever hiermee de Wet of voorwaarden overtreedt.
- c) Indien Opdrachtgever een domeinnaam registreert, gaat de Opdrachtgever akkoord met de "Algemene voorwaarden voor .nl-domeinnaamhouders" te vinden op: <https://www.sidn.nl/overnl/domeinnaam-aanvragen/algemene-voorwaarden/>.

Solvento

- d) Colocatediensten worden ondergebracht in "DataOne", gevestigd aan de Bruynvisweg 11, 1531 AX te Wormer
- e) Geschillen tussen Solvento en Opdrachtgever die voortvloeien uit of betrekking hebben op de aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen betreffende levering door Solvento producten en/of diensten, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Maastricht.
- f) Als de dienst in gebruik is genomen door de klant is het niet meer mogelijk om hier het bedrag van terug te krijgen.
- g) Wanneer de klant wenst het bedrag van zijn of haar ongebruikte dienst of product terug te vragen worden hier de transactiekosten van af gerekend.

11. Remote hands en hands-on

- a) Onder remote hands valt de dienst "hulp op afstand".
- b) De vergoeding voor remote hands bedraagt € 17,50 per kwartier (15 minuten) tijdens kantoortijden en € 35,00 per kwartier (15 minuten) buiten kantoortijden. Buiten kantoortijden bedraagt de minimale afname zestig (60 minuten).
- c) De kantoortijden zijn maandag tot en met zondag van 9:00 's ochtends tot en met 23:00 's avonds.
- d) In geval dat Solvento meerwerk moet uitvoeren, ten gevolge van toedoen door Opdrachtgever, zal het remote hands tarief, zoals vermeld in artikel 11B, van toepassing zijn op het verrichte meerwerk.

12. Terugboekingen

- a) Solvento verplicht Opdrachtgever nimmer gebruik te maken van de terugboekfunctie voor het terugboeken van betaald geld aan Solvento.
- b) Indien Opdrachtgever gebruik maakt van deze terugboekfunctie, wordt het totale teruggeboekte bedrag plus € 75,- per teruggeboekte transactie administratiekosten in rekening gebracht.

13. Illegale activiteiten

- a) Artikel 13 is van toepassing op al onze producten en diensten.
- b) Solvento is ten alle tijden gerechtigd de dienst van Opdrachtgever te schorten bij (vermoeden van) misbruik van de dienst en hiervoor administratiekosten in rekening te brengen. Alle zaken welke in ieder geval onder misbruik vallen, staan genoteerd onder Artikel 13C tot en met 13F.

Solvento

- c) Solvento verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het versturen van spammails of het gebruiken als (D)DoS netwerk.
- d) Solvento verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor oplichting.
- e) Solvento verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het openbaar maken van wettelijk strafbaar materiaal en/of gebruiken voor wettelijk strafbare doeleinden.
- f) Solvento verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het hosten van materiaal welke met auteursrechten is/zijn beschermd.

14. Overgebruik

- a) Solvento is gerechtigd overgebruik (in geval van meer verbruik dan maximaal toegestaan, overeengekomen via bestelling) maandelijks achteraf in rekening te brengen.
- b) Solvento brengt € 10,- per TB dataverkeer en € 17,50 per 0,5 Ampère stroomverbruik in rekening in geval van overgebruik van het maximaal toegestane, overeengekomen via bestelling.

15. Identiteit van de Opdrachtgever

- a) Solvento is ten alle tijden gerechtigd de identiteit van de Opdrachtgever op te vragen en daarbij de dienstverlening te staken totdat de identiteit van de Opdrachtgever is vastgesteld.
- b) Solvento is gerechtigd opdrachten, opgesomd in Artikel 15C en 15D toe te passen.
- c) Solvento is gerechtigd te vragen om een geldige kopie van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs. Andere documenten mogen worden geweigerd.
- d) Solvento is gerechtigd een brief per post te verzenden naar het door Opdrachtgever opgegeven adres met daarin een bijhorende verificatiecode. Indien deze brief per post wegens fouten van de Opdrachtgever nogmaals verstuurd moet worden, dient de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gemaakte verzendkosten en administratiekosten. Deze kosten bedragen € 17,50 exclusief BTW.
- e) Solvento zal met alle zorgvuldigheid omgaan met de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens. Privacygevoelige gegevens, zoals het BSN nummer van Opdrachtgever, zullen nooit worden opgevraagd.

16. Geheimhouding

- a) Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.

Solvento

- b) Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- c) Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- d) Opdrachtgever zal geen communicatie met Solvento openbaar maken en/of aan derden overhandigen en/of laten inzien. Hiermee worden o.a. gevoerde gesprekken, e-mailwisselingen, support / verkoop / administratie tickets, offertes, (chat) gesprekken e.d. mee bedoeld.
- e) Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

17. Verwerking persoonsgegevens

Naam: We slaan je naam op omdat we je liever niet willen aanspreken met je klantnummer.

Je adres en woonplaats: dit hebben we onder andere nodig voor het opstellen van facturen en om contact met je op te nemen.

E-mailadres: We slaan je e-mailadres op zodat we je belangrijke berichten over je bestelling of account kunnen sturen.

Telefoonnummer: We bewaren je telefoonnummer zodat we contact met je kunnen opnemen en in geval van noodgevallen.

Surfgedrag: Wij monitoren het surfgedrag van bezoekers op onze website. Dit doen wij om te kijken of onze pagina's aantrekkelijk genoeg zijn, wat bezoekers op onze website doen en om onze website te kunnen verbeteren.

Inloggegevens: Wij slaan je inloggegevens op om de toegang tot je account te beveiligen zodat alleen jij of andere mensen waarmee je de gegevens deelt kunnen inloggen.

IP-adres: Bij elk bezoek slaan we je IP-adres op zodat we een overzicht krijgen met welke IP-adressen onze site wordt bezocht en welk IP-adres ingelogd is op je account.

Betaalgegevens: Wij slaan je betaalgegevens – zoals je PayPal gebruikersnaam, creditcardgegevens en rekeningdetails van je bankrekening. Wij zetten voor de verwerking van de betalingen andere partijen in zoals een creditcardmaatschappij.

Locatie van de servers: Al onze servers bevinden zich binnen de EU.