

# Algemene Voorwaarden

Op alle diensten van IceHosting zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Leest u deze even goed door om misverstanden te voorkomen.

## 1 Definities

- 1.1 IceHosting  
Eenmanszaak IceHosting ingeschreven bij kamer van koophandel onder nummer 08128208.
- 1.2 Klant  
Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon welke een overeenkomst heeft gesloten met IceHosting of voornemens heeft tot sluiten van overeenkomst.
- 1.3 Dienst  
De specifieke dienst die IceHosting met klant overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst.
- 1.4 Overeenkomst  
Overeenkomst tussen klant en IceHosting waar een of meerdere diensten en of zaken worden geleverd.
- 1.5 Offerte  
Een op maat gemaakte aanbieding van IceHosting gericht aan de klant. Gebaseerd op klant verstrekte gegevens.
- 1.6 Algemene voorwaarden  
Het geheel van bepalingen zoals opgenomen in dit document.
- 1.7 Netwerk  
Overdracht en routing apparatuur waar d.m.v. van signalen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektronische middelen, overdracht van data mogelijk maakt toezover deze onder controle van IceHosting staat.
- 1.8 Niet-actief  
Het niet-actief zetten van een dienst houdt in dat de dienst contractueel en administratief doorloopt, maar dat toegang tot de dienst tijdelijk is stilgezet.
- 1.9 Spam  
Spam is een e-mail die in grote hoeveelheden en ongevraagd wordt verstuurd. Ongevraagd houdt in dat de ontvanger geen aantoonbare en expliciet toestemming heeft gegeven voor de verzending van de e-mail.
- 1.10 Shared dienst  
Een shared dienst houdt in dat er meerdere klanten gebruik maken van dezelfde onderliggende software/hardware. Dit kan webhosting, resellerhosting, of streaming zijn.

## 2 Algemeen

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, offertes, aanbiedingen en overeenkomsten tussen IceHosting en klant.
- 2.2 Indien een of meerdere bepalingen van de algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, laat dat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.
- 2.3 Indien een bepaling nietig of vernietigbaar zijn zal IceHosting een vervangende bepaling vaststellen van zoveel mogelijke overeenkomstige strekking.
- 2.4 IceHosting behoudt het recht om de Algemene voorwaarden ten alle tijden te wijzigen. Wijzigingen worden elektronisch via het bestelsysteem kenbaar gemaakt. Indien klant niet binnen 1 maand gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijzigingen, wordt de klant geacht de wijziging te

hebben geaccepteerd. Indien klant wel gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijzigingen in de algemene voorwaarden kan dat een grond vormen voor ontbinding van de overeenkomst.

- 2.5 Een overeenkomst tussen klant en IceHosting komt tot stand wanneer klant besluit een dienst af te nemen of ingaat op een offerte.

### 3 Gebruik

- 3.1 Van klant wordt verwacht voorzichtig met de diensten om te gaan. D.w.z. de dienst niet misbruiken, door de dienst voor andere doeleinde te gebruiken dan waarvoor de dienst opgezet was.
- 3.2 IceHosting staat geen illegale content toe. Bij het hiervan vaststellen behoud IceHosting het recht om de dienst op niet-actief te zetten totdat de content verwijderd is.
- 3.3 Klant wordt geacht geen malware of virussen te plaatsen welke schadelijk zijn voor apparatuur/software van IceHosting. Bij vaststellen behoud IceHosting het recht de dienst niet actief te zetten of na eerste waarschuwing te beëindigen.
- 3.4 Adultmateriaal is toegestaan.
- 3.5 Kinderporno is niet toegestaan. Bij constatering behoud IceHosting het recht direct de dienst te beëindigen.
- 3.6 IceHosting hanteert de anti-spam richtlijnen. Inhoudend dat het versturen van spam niet toegestaan is. IceHosting behoud het recht bij constatering de dienst op niet-actief te zetten.
- 3.7 Wanneer de afgenomen dienst over limiet gaat (dataverkeerlimiet) behoud IceHosting het recht het overgebruik in rekening te brengen. Deze rekening zal na einde van iedere maand verzonden worden.
- 3.8 Klant wordt geacht het netwerk niet te verstoren, inhoudend dat aanvallen van en naar het netwerk van IceHosting geïnitieerd door de klant niet toegestaan is. wordt door klant of verkeerd gebruik van het netwerk gemaakt wordt.

### 4 Levering

- 4.1 IceHosting blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat factuur door klant voldaan is.
- 4.2 IceHosting streeft er na om iedere dienst zo snel mogelijk te leveren. We proberen de volgende maximale levertijden te hanteren, tenzij bij de bestelling anders vermeld:
- Webhosting: 2 uur
  - Domeinregistratie: 1 werkdag
  - Virtuele privé server: 5 werkdagen
  - Dedicated server: 5 werkdagen
  - Streaming 2 uur
- Wanneer deze levertijd niet gehaald wordt is het raadzaam om contact met de support afdeling op te nemen.
- 4.3 Bij registratie van een .nl naam moeten eerst alle SIDN formulieren door IceHosting ontvangen voordat de registratie kan plaatsvinden. Dit met uitzondering wanneer IceHosting heeft aangegeven dat de formulieren achterwege gelaten konden worden.

### 5 Betalingen

- 5.1 IceHosting stuurt facturen digitaal per e-mail naar klant.
- 5.2 IceHosting kan facturen tevens per post toesturen aan klant. Bij iedere factuur brengt dit 1 euro (incl. 19% btw) administratiekosten toe.
- 5.3 Klant dient binnen 5 werkdagen bezwaar tegen factuur te maken wanneer klant niet akkoord gaat

met factuur. Na gestelde termijn geeft klant aan akkoord te gaan met factuur.

- 5.4 Facturen dienen binnen 2 weken voldaan te worden.
- 5.5 IceHosting zal na 2 weken klant aan factuur herinneren.
- 5.6 Wanneer geen betaling binnen 2 weken heeft plaatsgevonden behoud IceHosting het recht om de dienst tijdelijk op niet-actief te zetten.
- 5.7 2 weken na betaaltermijn behoud IceHosting het recht om administratiekosten op de factuur in rekening te brengen en eventueel de vordering uit te geven aan een derdepartij (Intrum Jusititia).
- 5.8 IceHosting behoud het recht om wettelijke rente in rekening te brengen wanneer de factuur niet binnen betaaltermijn voldaan is.

## 6 Uptime garanties

- 6.1 IceHosting garandeert een netwerk uptime garantie van 99,98%.
- 6.2 IceHosting biedt een garantie van 99% op de shared diensten zoals webhosting, resellerhosting en streaming.
- 6.3 IceHosting garandeert in samenwerking met GlobalSwitch een maximale continue stroomtoevoer naar alle servers.
- 6.4 Indien de uptime percentages niet behaald kunnen worden is een korting te bespreken op factuur betreffende de dienst voor volgende maand.
- 6.5 Overmacht en gepland onderhoud valt niet onder de gegarandeerde uptime.
- 6.6 Gepland onderhoud zal IceHosting altijd van te voren aankondigen.
- 6.7 Onder overmacht wordt verstaan: brand, blikseminslag, stroomuitval op beide groepen, hackers, crackers, hardware uitval (binnen de 3 jaar), netwerkuitval buiten ons eigen netwerk.

## 7 Aansprakelijkheid

- 7.1 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade buiten de uptimegaranties. (Zie punt 6.1 en 6.2).
- 7.2 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade door netwerkuitval of stroom onder overmacht. (zie punt 6.7).
- 7.3 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies/schade van data en/of gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken en beheren van backups.
- 7.4 IceHosting maakt iedere shared dienst iedere nacht een backup. Deze backups zijn alleen toegankelijk voor klant in noodgevallen tegen onkosten vergoeding.
- 7.5 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gedrag van haar klanten.
- 7.6 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden wanneer afgenomen dienst (dedicated server, vps of colocatie) zomaar offline gaat.
- 7.7 Schadeclaims zullen volledig en gedetailleerd aangeleverd moeten worden door klant en gebaseerd zijn op alleen directe schade.
- 7.8 Schadeclaims kunnen nooit hoger liggen dan de kosten betreffende de dienst van één maand. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer dan EUR 5.000,-- (vijfduizend euro) bedragen.
- 7.9 Schadeclaims worden als korting verrekend met toekomstige facturen.

## 8 Opzeggen

- 8.1 Opzeggingen dienen minimaal 2 maand van tevoren aangekondigd te worden.
- 8.2 Shared diensten hebben een opzegtermijn van 1 maand.
- 8.3 Bij het opzeggen moet de minimale overeenkomsttermijn verlopen zijn.
- 8.4 Alle facturen moeten voldaan zijn bij opzegging.

## 9 Webhosting

- 9.1 IRC materiaal is niet toegestaan op shared diensten
- 9.2 Web gebaseerde spellen genaamd "Criminals", of hiervan afgeleid, zijn niet toegestaan op shared diensten.
- 9.3 IceHosting behoudt het recht om accounts die teveel belasting leveren op de server (o.a. cpu belasting) op niet-actief te zetten.
- 9.4 Webhosting accounts zullen nooit zomaar verwijderd worden. Tenzij klant hierna een verzoek toe heeft gedaan of de dienst is opgezegd.
- 9.5 In tegenstelling tot punt 3.7 is het mogelijk om bij shared diensten te kiezen bij overgebruik de dienst tot eind van de maand op niet-actief te zetten.

## 10 Domeinregistratie

- 10.1 Alle domeinen hebben een minimale registratieperiode van 1 jaar. Met uitzondering van .nu, .org.uk, .co.uk, .me.uk en .me welke een minimale registratieperiode van 2 jaar hebben.
- 10.2 Domeinen worden automatisch 2 maanden voor verloopdatum verlengd.
- 10.3 IceHosting zal klant 3 maand voor verloopdatum op de hoogte brengen dat klant het domein kan opzeggen of verlengen.
- 10.4 Opzeggingen van een domeinnaam dient 2 maand voor verloop van domeinnaam aan IceHosting worden doorgegeven.
- 10.5 Klant verklaard bij verhuizing of wijziging nl naam dat de benodigde formulieren van SIDN in bezit zijn van IceHosting. Bij het ontbreken van deze gegevens loopt klant kans op een boete van 119 euro incl. 19% btw.
- 10.6 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade wanneer het domein niet verlengd is door klant en het domein verlopen is.
- 10.7 IceHosting kan niet aansprakelijk gesteld worden door de schade die opgelopen wordt door downtime wanneer het domeinnaam niet bij IceHosting is ondergebracht.

## 11 Dedicated server

- 11.1 Bij dedicated servers zal IceHosting standaard het root wachtwoord zelf in beheer houden. Tenzij klant hierna vraagt.
- 11.2 De klant heeft de vrijheid om de server geheel naar eigen wens in te richten.
- 11.3 Tegen meerprijs kan klant een managed pakket afnemen, waarbij IceHosting de server gaat beheren voor klant.
- 11.4 Dedicated servers hebben een standaard SLA van 3 werkdagen voor hardware defecten. Hardware defecten worden kosteloos vervangen door IceHosting.
- 11.5 Dedicated servers worden standaard op APC aangesloten. Klant kan vervolgens d.m.v. de APC de stroomtoevoer regelen naar de server.
- 11.6 Dedicated servers blijven eigendom van IceHosting.

11.7 Datacenter toegang voor dedicated server is niet mogelijk.

## 12 Colocatie

- 12.1 Alle colocatie diensten omvatten oa dat klant 24/7 toegang heeft tot datacenter (zie punt 14.4).
- 12.2 Het eerste datacenter bezoek van klant moet begeleid worden door een medewerker van IceHosting.
- 12.3 Het uurtarief van 24/7 remote hands bedraagt 140,-- euro (excl. BTW) per uur.
- 12.4 IceHosting behoud het recht de colocatie dienst niet-actief te zetten wanneer klant een betaalachterstand heeft. Dit houdt tevens in dat er geen toegang tot datacenter verleend wordt.

## 13 Virtuele privé server

- 13.1 Van klant wordt verwacht de vps server normaal te gebruiken.
- 13.2 Bij flinke belasting van vps server kan IceHosting klant verplicht stellen te upgraden naar een groter pakket of activiteit te verminderen.
- 13.3 Virtuele privé server hebben een eenmalige setupkosten van 15,-- euro (Incl. BTW).

## 14 Datacenter

- 14.1 Eten, drinken en roken is niet toegestaan op de datavloer.
- 14.2 Het is niet toegestaan om aan andere servers te komen behalve eigen of de servers waarvoor toestemming is verkregen.
- 14.3 Bij ieder datacenter bezoek bent u verplicht ter alle tijden over een geldig legitimatie bewijs te beschikken.
- 14.4 Datacenter bezoeken moeten minimaal 24 uur van te voren aangemeld bij IceHosting worden. Aanmelden kan per E-mail of via het bestel-systeem. Wanneer uw aanmelding bevestigd is kunt u het datacenter bezoeken.
- 14.5 Wanneer u materiaal mee wilt nemen van of naar het datacenter dient u dit bij de aanmelding op te geven.
- 14.6 In geval van nood kan de aanmeldtijd verkort worden door per telefoon aan te melden.
- 14.7 Het weghalen van de server zegt niet automatisch de colocatie of andere dienst op.
- 14.8 U dient altijd aanwijzingen op te volgen van IceHosting dan wel datacenter personeel.
- 14.9 IceHosting behoud het recht bij overtreden van bovenstaande regels personen toegang tot het datacenter te ontzeggen. Onderhoud zal dan plaatst moeten vinden via remote hands.

## 15 Programmering

- 15.1 Afname van een van onze programmeer diensten dient vooruit betaald te worden.
- 15.2 Het is niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen, broncode op welke manier dan ook te verspreiden.