

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE SERVICE VOOR VIRTUAL PRIVATE SERVER(S) VERHUUR

Versie gedateerd 16 december 2021

De onderstaande vertaling is alleen bedoeld ter informatie. De partijen accepteren dat de Franse versie prevaleert boven de vertaalde versie in het geval van conflicten of verschillen.

ARTIKEL 1: ONDERWERP

Het onderhavige document heeft als doel de Bijzondere Voorwaarden te definiëren die van toepassing zijn op de service voor de verhuur van een OVHcloud Virtual Private Server (hierna genoemd „Service(s)“), in het bijzonder de gebruiksvoorwaarden en financiële voorwaarden.

Deze vullen de geldende OVHcloud Algemene Servicevoorwaarden aan die van toepassing zijn op de Service voor Virtual Private Server verhuur. Indien deze elkaar tegenspreken, prevaleren de onderhavige Bijzondere Voorwaarden boven de OVHcloud Algemene Servicevoorwaarden.

De begrippen die met een hoofdletter beginnen worden in de onderhavige voorwaarden gedefinieerd, of anderszins in de OVHcloud Woordenlijst die beschikbaar is op de OVHcloud Website.

ARTIKEL 2: BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

In het kader van de Service stelt OVHcloud de Klant een Virtual Private Server (of „VPS“) ter beschikking met netwerk-resources, met resources van de Host-Server die dedicated (partitie van de harddisk) zijn of gedeeld worden tussen de verschillende erop geïnstalleerde VPS'en (werkgeheugen, processor, etc.) en met een IP-adres voorzien van een geolocatie, die overeenkomt met de fysieke locatie van de VPS (hierna genoemd „Resources“).

De verschillende VPS-configuraties en -eigenschappen (diskpartities, werkgeheugen, processor, besturingssysteem, etc.) zijn beschreven en online toegankelijk op de OVHcloud Internetsite. Deze configuraties en eigenschappen veranderen regelmatig. De Klant dient aandacht te schenken aan deze veranderingen, met name in het kader van elke nieuwe Bestelling.

De Resources, in het bijzonder Host-Server en VPS, die ter beschikking worden gesteld aan de Klant, blijven het exclusieve eigendom van OVHcloud.

De capaciteiten van de Service kunnen beperkt zijn. Deze capaciteitslimieten worden gepreciseerd op de OVHcloud website.

In het kader van de Service is de uitgaande bandbreedte, die via de port van de switch geteld wordt, onbeperkt. OVHcloud behoudt zich echter het recht voor de aan de Service gekoppelde bandbreedte te beperken tot 1 Mbps (één megabit per seconde) tot het eind van de lopende factureringscyclus, indien de Klant er excessief gebruik van maakt.

OVHcloud stelt gedurende de totale contractduur een Managementinterface ter beschikking aan de Klant, waarmee deze zijn VPS kan instellen en managen (aanmaken, wissen, switchen, etc.) en ook zijn verbruiksoverzichten kan raadplegen.

De Klant is als enige administrator van zijn VPS. OVHcloud zal in geen enkel geval administratie hiervan verrichten.

Tegelijkertijd is OVHcloud verantwoordelijk voor de administratie van de Hardware- en Netwerk-infrastructuur, in het bijzonder voor de administratie van de Host-Server waarop de VPS van de Klant geïnstalleerd is. Alvorens zijn VPS te kiezen en te gebruiken, zet de Klant zich in om aandachtig elke beschikbare configuratie te bestuderen en diegene te kiezen waarvan de eigenschappen voldoen aan zijn behoeften.

Vanwege de zeer technische aard van de Service is OVHcloud alleen verplicht de middelen te leveren.

ARTIKEL 3: BESTELLING EN LEVERING

Zodra de Bestelling van de Klant door OVHcloud gevalideerd is, stuurt deze laatste per e-mail de toegangscodes om zich met de VPS te verbinden. De op deze wijze aangeleverde generieke toegangscodes zijn niet bedoeld om langdurig gebruikt te worden. De Klant dient ze zo snel mogelijk na ontvangst te wijzigen met inachtneming van best practices inzake beveiliging en vertrouwelijkheid van authenticatiemiddelen.

In het kader van de Service heeft de Klant de mogelijkheid de configuratie van zijn VPS te wijzigen volgens de vooraf door OVHcloud gedefinieerde modellen. Daartoe moet hij vanuit zijn Managementinterface de configuratie bestellen, waarnaartoe hij zijn VPS wenst over te schakelen. Deze verandering wordt binnen enkele uren na zijn Bestelling uitgevoerd. Hierbij wordt gepreciseerd dat alleen Switchen naar hogere configuraties mogelijk is.

Aangezien de Service gebaseerd is op virtualisatietechnologieën, erkent de Klant dat OVHcloud de haalbaarheid van verzoeken tot Switchen niet kan garanderen.

De factureringmethoden die van toepassing zijn op de configuratiewijziging zijn gedefinieerd in het artikel „Duur, Tarief en Facturering“ van de onderhavige voorwaarden.

ARTIKEL 4: ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN VAN DE SERVICE

4.1 Vereisten

De Klant dient te beschikken over een Internetverbinding om zich te verbinden met de Managementinterface en toegang te hebben tot de Service. De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor de genoemde Internetverbinding, met name diens beschikbaarheid, betrouwbaarheid en beveiliging.

De Klant bevestigt alle benodigde kennis te bezitten voor een correcte administratie van virtuele informatica-servers, zoals de door OVHcloud aangeboden VPS'en, te garanderen, maar tevens voor het maken van duurzame back-ups van de gegevens, die hij op de Service opslaat.

De Klant verplicht zich tevens om kennis te nemen van de documentatie over de VPS-service, die hem door OVHcloud ter beschikking gesteld is.

Alvorens de Service te gebruiken dient de Klant kennis te nemen van alle eigenschappen, in het bijzonder de in het artikel „Beschrijving van de Services“ hierboven genoemde, evenals de toepasselijke Servicevoorwaarden, met name de onderhavige gebruiksvoorwaarden, en te valideren dat deze voorwaarden overeenkomen met zijn behoeften, in het bijzonder rekening houdend met zijn activiteiten en risicoanalyse.

4.2 Algemeen

De Klant is als enige verantwoordelijk voor zijn gebruik van de Service en in het bijzonder voor de op zijn VPS gehoste service en internetsites, de Content en de overgedragen, verspreide of verzamelde gegevens en de exploitatie en updates ervan.

De Klant wordt gekwalificeerd als hostingprovider volgens de bepalingen van artikel 6-I-2 van de Franse wet voor het vertrouwen in de digitale economie van 21 juni 2004 in die zin „dat hij voor het grote publiek via online openbare communicatiediensten, gratis of betaald, opslag van tekens, geschriften, beelden, geluiden of berichten van iedere aard verzekert, die door de gebruikers van deze services aangeleverd zijn.“

In die zin verzekert OVHcloud enkel de toegang van de Klant tot de Service, waardoor deze laatste zijn gegevens en die van zijn klanten kan opslaan.

OVHcloud brengt in herinnering dat de Klant alle technische maatregelen dient te nemen voor het opstellen en bewaren van verbindinglogboeken of ieder ander gegeven waarmee de identificatie mogelijk is van eender wie heeft bijgedragen aan het creëren van de content of een van de contents van de services waarvan de Klant dienstverlener is, en wel conform aan de van kracht zijnde wetgeving, in het bijzonder het Franse decreet n° 2011-219 van 25 februari 2011 betreffende het bewaren en mededelen van gegevens, die het mogelijk maken iedereen te identificeren die bijgedragen heeft aan het creëren van online content, met inachtneming van een bewaartermijn van 12 maanden.

De Klant zegt toe de Service nooit te gebruiken om services te installeren die limieten omzeilen en tot doel hebben grote hoeveelheden te kunnen downloaden op file hosting platforms, om op een beproefde manier de techniek van spammen of het verzenden van ongevraagde elektronische mail op het internetnetwerk te gebruiken, om inbraakactiviteiten en/of inbraakpogingen uit te voeren (maar niet beperkt tot: poortscanning, sniffing, spoofing ...), en meer in het algemeen elke omstreden activiteit of gedrag zoals verkeersuitwisselingen (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (downloaden, opnieuw uploaden van video's op online videoplatforms...), cryptocurrency-mining, videogamebots, enz.

In deze gevallen behoudt OVHcloud zich het recht voor om de Dienst zonder kennisgeving op te schorten en het Contract onmiddellijk en automatisch te beëindigen, onverminderd het recht op enige schadevergoeding waarop OVHcloud aanspraak zou kunnen maken.

De Klant erkent dat bepaalde functies, gebruik en protocollen (zoals IRC of peer-to-peer filesharing) vanuit de Service om veiligheidsredenen mogelijk aan beperkingen onderworpen worden. Anonimiserings- (Proxy) en cardsharing-services (CCCam of vergelijkbaar) vanuit de Service zijn verboden.

OVHcloud behoudt zich de mogelijkheid voor bepaalde poorten te filteren die van belang geacht worden om de Infrastructuur te behouden. Tevens erkent de Klant dat er limieten gelden voor het UDP / ICMP dataverkeer.

OVHcloud behoudt zich ook de mogelijkheid voor om bepaalde functies van de VPS in te perken of te begrenzen om de veiligheid van haar Infrastructuur te garanderen. OVHcloud zal, waar mogelijk, de Klant informeren over de implementatie van deze blokkades.

In het kader van de Service verricht OVHcloud beheer van de Resources, die aan de Klant ter beschikking gesteld zijn, middels een standaard geïnstalleerde agent die het gebruiksniveau van de Resources monitort en indien nodig alarmeert. De Klant kan, indien gewenst, deze functie deactiveren door de agent te de-installeren.

Aangezien bepaalde Resources van de Host-Server, waarop de aan de Klant ter beschikking gestelde VPS geïnstalleerd is, gedeeld worden met de andere hierop geïnstalleerde VPS'en, verplicht de Klant zich de Service niet dusdanig te gebruiken dat andere klanten van OVHcloud schade ondervinden of dat de reputatie van het IP-adres van deze Host-Server geschaad wordt.

OVHcloud voert geen enkele specifieke back-up uit van de Content en de op de VPS van de Klant opgeslagen gegevens. De Klant dient alle benodigde maatregelen te nemen om zich te wapenen tegen het verlies van zijn Content en zijn gegevens.

4.3 API applicaties, tools en software

De API Applicaties, tools en software die door OVHcloud in het kader van de Service ter beschikking worden gesteld, moeten conform de toepasselijke Servicevoorwaarden gebruikt worden, met inbegrip van, in voorkomende gevallen, de door OVHcloud gecommuniceerde Voorwaarden voor Producten van Derde Partijen. De Klant zet zich in om altijd de laatst beschikbare versies van de API Applicaties, tools en software te gebruiken die door OVHcloud ter beschikking zijn gesteld.

De Klant zet zich tevens in om de licentievoorwaarden en de voorwaarden van het besturingssysteem te respecteren, waarmee zijn VPS door OVHcloud geconfigureerd is.

De licentie- en gebruiksvoorwaarden van de hierboven vermelde applicaties en besturingssystemen zijn óf gecommuniceerd aan de Klant op het moment van zijn eerste bestelling van de VPS, die geconfigureerd is met de vermelde vooraf geïnstalleerde systemen en/of software, óf staan ter beschikking van de Klant op de Internetsite van OVHcloud of op de Site van de uitgever.

De Services kunnen gebruikt en verbonden worden met elementen (software, systemen, genetwerkte objecten, enz.) die niet door OVHcloud geleverd worden. De Klant is verantwoordelijk om alle noodzakelijke rechten te verwerven voor het gebruik van deze elementen en voldoet de bijbehorende royalty's direct bij de rechthebbende derde partijen. De installaties van deze elementen vinden geheel op eigen verantwoording plaats, waardoor OVHcloud niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor foutief functioneren van de VPS van de Klant als gevolg van deze installaties.

4.4 Wijziging van de Service en Updates

OVHcloud behoudt zich het recht voor de besturingssystemen en de door OVHcloud reeds geïnstalleerde applicaties te vernieuwen, in het bijzonder door alle updates en versieveranderingen uit te voeren die OVHcloud noodzakelijk acht. Als het nodig is een besturingssysteem of een applicatie te updaten die door de Klant gebruikt wordt, dan zal OVHcloud deze ervan verwittigen.

De Klant kan ook onderhoudswerkzaamheden of updates uitvoeren van de hierboven vermelde, op zijn VPS vooraf geïnstalleerde besturingssystemen en applicaties. De Klant accepteert in dat geval de volledige verantwoordelijkheid, waarbij OVHcloud als zodanig in geen enkel geval verantwoordelijk gehouden kan worden, met name voor uitgevoerde handelingen (onderhoud, updates, etc.) die inbreuk maken op de van toepassing zijnde gebruiks- en/of licentievoorwaarden, of voor foutief functioneren van de VPS als gevolg van deze door de Klant uitgevoerde handelingen.

Alvorens updates of versieveranderingen van besturingssystemen en applicaties uit te voeren, dient de Klant alle benodigde maatregelen te nemen om het behoud van zijn gegevens te garanderen, zoals het verrichten van back-ups, en om zeker te stellen dat de wijziging of de nieuwe versie compatibel is met de Service. Daartoe raadpleegt de Klant de Internetsite van OVHcloud. Als daar geen informatie beschikbaar is, neemt hij contact op met de Support van OVHcloud.

Om het beveiligingsniveau van de VPS van de Klant en van alle op haar Infrastructuur aanwezige servers te behouden, verplicht OVHcloud zich de Klant per e-mail te informeren over beschikbare updates van de door OVHcloud onderhouden applicaties, waarvoor een beveiligingsprobleem ontdekt is. Als na de verzoeken van OVHcloud geen update van deze applicaties is uitgevoerd, dan behoudt OVHcloud zich het recht voor de verbinding van de VPS met het internet te verbreken. In het geval dat OVHcloud ontdekt dat de VPS van de Klant een beveiligingsprobleem vertoont, zal eveneens een e-mail naar de Klant verstuurd worden, die aangeeft dat een herinstallatieprocedure noodzakelijk is om de integriteit van de VPS en de gehele infrastructuur te waarborgen. OVHcloud behoudt zich het recht voor de verbinding van de VPS met het internet te verbreken totdat de herinstallatie van de VPS door de Klant is uitgevoerd. De handelingen die nodig zijn voor de overdracht van gegevens van het gehackte systeem naar het nieuwe systeem, moeten door de Klant zelf verricht worden. OVHcloud verplicht zich enkel en alleen tot een interventie die beperkt blijft tot de installatie van het nieuwe systeem.

4.5 Locatie

De Datacenters die beschikbaar zijn voor de levering van de VPS worden vermeld op de OVHcloud Internetsite of tijdens de Bestelling.

Wanneer meerdere locaties beschikbaar zijn, selecteert de Klant er een of meerdere naar eigen voorkeur tijdens de Bestelling. Deze keuze is definitief en kan later niet worden gewijzigd.

De Klant erkent en accepteert dat hij tevens onderworpen is aan de wetgeving die van kracht is in het grondgebied, waar de Infrastructuren geïnstalleerd zijn en zijn gegevens opgeslagen zijn. Hij erkent derhalve dat OVHcloud de mogelijkheid heeft zijn service op te schorten zodra deze gebruikt zou worden voor een activiteit die verboden is op de fysieke locatie van de door OVHcloud geleverde apparatuur.

In het geval van IP-adressen met geolocatie verplicht de Klant zich tevens om de service niet zo te gebruiken dat hij de van toepassing zijnde wetgeving overtreedt van het land waar het IP-adres

gedeclareerd is. Bij een dergelijk mogelijk gebruik kan OVHcloud genoodzaakt zijn alle met de Klant verbonden adressen met geolocatie op te schorten.

ARTIKEL 5: MAATREGELEN OM HET VERSTUREN VAN SPAM VANAF HET OVH-CLOUD-NETWERK TE BESTRIJDEN

OVHcloud heeft een systeem met technische maatregelen geïmplementeerd om het versturen van frauduleuze e-mails en SPAM-praktijken op haar infrastructuur te bestrijden.

Daarvoor voert OVHcloud een verificatie uit van het uitgaande verkeer van de door de Klant gebruikte Service via poort 25 (SMTP-server) op internet. Deze handeling bestaat uit het verifiëren van het dataverkeer door middel van automatische tools.

De berichten worden niet gefilterd of onderschept, maar worden geverifieerd met een tijdsverschil van enkele seconden. Deze handelingen gebeuren parallel en nooit frontaal tussen de server en het internet.

OVHcloud behoudt zich het recht voor in bepaalde omstandigheden het versturen van e-mails te blokkeren.

Er wordt echter geen enkele handeling verricht op de verstuurd e-mails: OVHcloud markeert (Tag) de e-mails niet en wijzigt op geen enkele manier de door de Klant verzonden e-mails. OVHcloud slaat geen informatie op tijdens deze handelingen, met uitzondering van statistische gegevens.

Deze handeling wordt regelmatig en volledig automatisch uitgevoerd. Er vindt geen enkele menselijke interventie plaats bij het verifiëren van dataverkeer naar poort 25 (SMTP-poort).

Mochten er vanaf de server van de Klant e-mails verstuurd zijn die als SPAM of als frauduleus geïdentificeerd zijn, dan informeert OVHcloud de Klant hierover per e-mail en wordt de SMTP-poort van de Server geblokkeerd.

OVHcloud bewaart geen enkele kopie van de e-mails die vanaf de SMTP-poort van de Service verstuurd zijn, zelfs als deze als SPAM geïdentificeerd zijn.

De Klant kan via zijn Managementinterface vragen om de SMTP-poort te deblokken.

Elke nieuwe e-mail die als SPAM geïdentificeerd wordt, zal ertoe leiden dat de SMTP-poort gedurende een langere periode geblokkeerd wordt.

Vanaf de derde blokkade behoudt OVHcloud zich het recht voor om ieder nieuw verzoek voor het deblokken van de SMTP-poort te weigeren.

ARTIKEL 6: MITIGATIE (BESCHERMING TEGEN DOS- EN DDOS-AANVALLEN)

OVHcloud implementeert een bescherming tegen computeraanvallen van het type DOS en DDOS (denial of service attacks) en onder het voorbehoud dat deze op een massale wijze uitgevoerd worden. Deze functie is bedoeld om de Service van de Klant te laten blijven functioneren gedurende de totale duur van de aanval.

Deze functie bestaat uit het verifiëren van het dataverkeer richting de Service van de Klant, dat afkomstig is van buiten het OVHcloud-netwerk. Het als ongeoorloofd gekwalificeerde dataverkeer wordt reeds buiten de infrastructuur van de Klant geblokkeerd, waardoor legitieme gebruikers ondanks de computeraanval de door de Klant geboden applicaties kunnen bereiken.

Deze beschermingsmaatregelen kunnen niet ingrijpen bij computeraanvallen als SQL-injectie, Bruteforce, misbruik van beveiligingsfouten, etc.

Vanwege de zeer grote complexiteit van de Beschermingsservice is OVHcloud alleen verplicht deze middelen te verstrekken. Het is mogelijk dat de aanval niet ontdekt wordt door de geïmplementeerde tools en dat de geïmplementeerde tools niet in staat zijn het functioneren van de Service te behouden.

Afhankelijk van de aard van de aanval en diens complexiteit gaat OVHcloud over tot verschillende beschermingsniveaus van het dataverkeer om haar infrastructuur en de Service van de Klant te behouden.

De mitigatie wordt pas geactiveerd nadat de aanval door de OVHcloud-tools gedetecteerd is. Dientengevolge ondervindt de Service een frontale aanval totdat de mitigatie geactiveerd is. Dit kan leiden tot onbeschikbaarheid.

De mitigatie wordt voor een onbepaalde tijd geactiveerd en wordt automatisch gedeactiveerd als OVHcloud geen vijandige activiteit of ongeoorloofd dataverkeer naar de Service van de Klant meer bespeurt.

Tijdens de volledige periode dat de mitigatie actief is, kan OVHcloud de bereikbaarheid van de applicaties van de Klant niet garanderen. OVHcloud zal zich echter inspannen de impact van deze aanval op de Service van de Klant en op de Infrastructuur van OVHcloud te beperken.

Als de computeraanval, ondanks het activeren van de mitigatie, de integriteit van de OVHcloud-infrastructuren of van andere OVHcloud-klienten ondermijnt, dan zal OVHcloud de beschermingsmaatregelen versterken. Dit kan leiden tot een verslechterde Service van de Klant of de beschikbaarheid beïnvloeden.

Het is eveneens mogelijk dat een deel van het door de computeraanval gegenereerde dataverkeer niet door de OVHcloud-apparatuur gedetecteerd kan worden en de Service van de Klant bereikt. De effectiviteit van de mitigatie hangt tevens af van de configuratie van de Service van de Klant. In dit kader dient de Klant zich te vergewissen dat hij over de benodigde competenties beschikt om een goede administratie te verzekeren.

Er wordt eraan herinnerd dat de mitigatie in geen enkel geval de Klant ervan ontslaat zijn Service te beveiligen, beveiligingshulpmiddelen te implementeren (firewall, etc.), regelmatig zijn systeem te updaten, back-ups van zijn gegevens te maken en de veiligheid van zijn software te bewaken (scripts, codes, etc.).

ARTIKEL 7: DOELEN VOOR SERVICENIVEAUS (SLA)

OVHcloud verplicht zich de volgende Serviceniveaus te garanderen:

(a) STARTER VPS reeks:
Maandelijks beschikbaarheidsniveau: 99,5%

(b) VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE VPS reeksen:
Maandelijks beschikbaarheidsniveau: 99,9%

Onder „**maandelijks beschikbaarheidsniveau**“ dient verstaan te worden: de uitkomst van het totaal aantal minuten van de betreffende maand minus het aantal minuten onbeschikbaarheid in de betreffende maand, vervolgens gedeeld door het totaal aantal minuten van de betreffende maand.

Onder „**onbeschikbaarheid**“ dient verstaan te worden: het verlies van toegang tot de VPS van de Klant, zonder dat de Klant deze VPS kan herstarten, gedurende meer dan drie (3) opeenvolgende minuten na openen van het Incidentticket.

De bovenvermelde doelen voor Serviceniveaus gelden, met uitzondering van de hierna vermelde uitsluitingen, op voorwaarde dat de Klant bij mogelijke onbeschikbaarheid met OVHcloud samenwerkt om de Service te herstellen, zoals beschreven in het artikel „Incidentmanagement“ van de Algemene Servicevoorwaarden.

De onderhavige verplichting heeft in geen geval betrekking op de beschikbaarheid van elementen die onder de controle van de Klant vallen, zoals in het bijzonder de door de Klant op de VPS geïnstalleerde en gebruikte software en applicaties.

OVHcloud implementeert technische tools om de VPS'en te kunnen bewaken, in het bijzonder via „PING“-verzoeken. De onderhavige serviceniveauverplichting is niet van toepassing als OVHcloud vanwege een door de Klant verrichte configuratie van zijn VPS niet in staat is deze technische handelingen, die nodig zijn om de VPS'en te bewaken, te verrichten.

Als OVHcloud constateert dat een VPS beschikbaar en in correct functionerende staat verkeert, dan is OVHcloud niet meer gebonden aan haar verplichtingen binnen het kader van de onderhavige SLA. Desalniettemin verplicht OVHcloud zich er in dat geval toe de Klant, als deze dat vraagt, te helpen om de door de Klant ondervonden problemen te kunnen identificeren. Als OVHcloud een Onbeschikbaarheid constateert, dan maakt OVHcloud de diagnose af en wordt er samen met de Klant gewerkt aan het herstellen van de beschikbaarheid.

Als de hierboven gedefinieerde serviceniveaus niet gehaald worden, dan kan de Klant, met uitzondering van de hieronder vermelde gevallen, de volgende kredieten vragen:

- Beschikbaarheidsniveau niet gerespecteerd:
 - (a) STARTER VPS reeks:
 - i. Krediet gelijk aan 10% van het maandelijks door de Klant betaalde bedrag voor de betreffende maand en de elementen die door de Onbeschikbaarheid getroffen zijn, indien het geconstateerde beschikbaarheidsniveau groter of gelijk is aan 99,0% en kleiner dan 99,5%.
 - ii. Krediet gelijk aan 50% van het maandelijks door de Klant betaalde bedrag voor de betreffende maand en de elementen die door de Onbeschikbaarheid getroffen zijn, indien het geconstateerde beschikbaarheidsniveau kleiner is dan 99,0%.
 - (b) VALUE / ESSENTIAL / COMFORT / ELITE VPS reeksen:
 - i. Krediet gelijk aan 10% van het maandelijks door de Klant betaalde bedrag voor de betreffende maand en de elementen die door de Onbeschikbaarheid getroffen zijn,

- indien het geconstateerde beschikbaarheidsniveau groter of gelijk is aan 99,5% en kleiner dan 99,9%.
- ii. Krediet gelijk aan 50% van het maandelijks door de Klant betaalde bedrag voor de betreffende maand en de elementen die door de Onbeschikbaarheid getroffen zijn, indien het geconstateerde beschikbaarheidsniveau kleiner is dan 99,5%.

Het krediet kan in geen enkel geval contant aan de Klant terugbetaald worden.

Bij deze wordt expliciet overeengekomen dat de bovenvermelde kredieten voor de Klant een forfaitaire vergoeding vormen voor alle schade die voortvloeit uit het niet respecteren van de betreffende verplichtingen voor serviceniveaus door OVHcloud; de Klant ziet derhalve af van iedere andere eis, klacht en/of actie.

Als een enkele gebeurtenis leidt tot het niet respecteren van meerdere verplichtingen voor serviceniveaus, dan kunnen de kredieten niet cumulatief zijn. In dit geval zal het gunstigste krediet voor de Klant worden toegepast. Eveneens kan het totaal aan cumulatieve schadevergoedingen, dat in de loop van een maand toegekend wordt voor alle evenementen bij elkaar, nooit meer bedragen dan 100% van het maandelijks aan de Klant in rekening gebrachte bedrag.

De schadevergoedingen worden uitgevoerd door ze in mindering te brengen op de volgende factuur van de Klant, nadat OVHcloud diens vraag tot schadevergoeding heeft ontvangen. De Klant kan niet meer verzoeken de serviceniveau-overeenkomst toe te passen als een maand verstreken is na het sluiten van het betreffende Incidentticket voor het ondervonden defect, waarvoor hij aanspraak zou willen maken op de binnen de bepalingen van het onderhavige artikel voorziene schadevergoeding.

De Klant kan in geen geval gebruik maken van het onderhavige artikel en de bovenvermelde kredieten wensen te ontvangen in het mogelijke geval dat de onbeschikbaarheid geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit (i) gebeurtenissen of factoren buiten de controle van OVHcloud, zoals, maar niet uitsluitend, force majeure, oorzaak door een derde partij, verbindingproblemen met het internet, niet functioneren van het internet, niet functioneren of slecht gebruik van hardware of software onder controle van de Klant (in het bijzonder de applicaties die op de VPS uitgevoerd worden), (ii) niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen binnen het kader van het huidige Contract (met name niet samenwerken bij het oplossen van het incident), (iii) foutief of ongepast gebruik van de Service door de Klant (met name foutief gebruik van de VPS of de Managementinterface, etc.), (iv) gepland onderhoud, (v) onderbreking conform de voorwaarden in het artikel „Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Service“ in het onderhavige contract of (vi) een hack of een computerinbraak. Behalve bij punt (iv) behoudt OVHcloud zich in voorkomende gevallen het recht voor om de Klant de interventie, die verricht is om de beschikbaarheid te herstellen, in rekening te brengen. Dit gebeurt middels een offerte die door de Klant gevalideerd dient te worden.

De oorzaken van de onbeschikbaarheid en met name de hierboven gedefinieerde uitsluitingsgevallen worden door OVHcloud met alle middelen bepaald die, zoals expliciet overeengekomen, ontvankelijk zullen zijn, met name op basis van elementen uit het informatiesysteem van OVHcloud (zoals verbindinggegevens).

ARTIKEL 9: DUUR, TARIEF EN FACTURERING

De toepasselijke tarieven en betaalmethoden zijn beschikbaar op de site <https://www.ovhcloud.com>.

Tijdens de Bestelling selecteert de Klant de initiële abonnementsduur voor de Service („Initiële Duur“). De Initiële Duur start op de dag dat de Service geactiveerd wordt. Aan het einde van de Initiële Duur wordt de Service automatisch verlengd met een of meerdere volgende periode(s) van dezelfde duur (de „Verlengingsperiode(s)“), behalve bij veranderde verlengingsduur of bij opzeggen van de Service conform de hierna vermelde voorwaarden of de geldende Algemene Servicevoorwaarden.

Tijdens de Bestelling en bij elke verlenging van de Service wordt een factuur opgesteld en voldaan middels automatische incasso met de door de Klant opgeslagen betalingsmethode. De Klant zet zich in om een geldige betalingsmethode uit de beschikbare methoden te kiezen en op te slaan.

De Klant kan de duur van toekomstige Verlengingsperiodes van zijn Services aanpassen via zijn Managementinterface, ten minste 24 uur voor het einde van de lopende Beginduur of Verlengingsperiode.

Als de Beginduur niet op de eerste dag van een kalendermaand begint (aanvang tijdens de maand), dan zal de verlengingscyclus van de Service met een maandelijkse cyclus uitgelijnd worden tijdens de eerste verlenging, opdat de volgende Verlengingsperiodes op de eerste dag van een kalendermaand aanvangen. *(Bijvoorbeeld: De automatische verlenging aan het einde van de Initiële Duur voor een Service die aanvankelijk voor een (1) jaar afgesloten werd op 24 mei 2017, leidt tot een verlenging van deze Service vanaf 24 mei 2018 tot en met 31 mei 2019).*

Als de Klant niet wenst dat de Service verlengd wordt aan het einde van de Initiële Duur of de lopende Verlengingsperiode („Verlengingsdatum“), dan deactiveert hij de automatische betaal functie in zijn Managementinterface.

Het deactiveren van de automatische betaal functie moet volgens de onderstaande voorwaarden plaatsvinden om effectief te zijn en te leiden tot het opzeggen van de Service aan het einde van de Initiële Duur of de lopende Verlengingsperiode:

- a. Voor de Services met een maandelijkse verlengingscyclus op zijn laatst de 19^e dag van de kalendermaand voor 23 uur (Midden-Europese tijd),
- b. Voor de Service met een niet maandelijkse verlengingscyclus (driemaandelijks, halfjaarlijks, jaarlijks, etc.) op zijn laatst de 19^e dag van de kalendermaand vóór de Verlengingsdatum en voor 23 uur (Midden-Europese tijd) *(Bijvoorbeeld: Voor het opzeggen aan het einde van diens Initiële Duur moet de deactivatie van de automatische betaling voor een Service, die in juni 2018 voor een (1) jaar afgesloten werd, gebeuren vóór 19 mei 2019, 23 uur, Midden-Europese tijd).*

Indien de automatische betaling volgens de hierboven vermelde voorwaarden gedeactiveerd is, dan zal de betreffende Service automatisch opgezegd en verwijderd worden na afloop van de Initiële Duur of de lopende Verlengingsperiode („Afloopdatum“) met inbegrip van alle content en gegevens, die door de Klant in het kader van de Service opgeslagen zijn. De klant dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om het behoud van de voornoemde content en gegevens zeker te stellen voordat de Service wordt opgezegd.

Desalniettemin behoudt de Klant de mogelijkheid de betreffende Service te verlengen door de automatische betalingsmethode te reactiveren tot 24 uur voor de Afloopdatum of door de volgende Verlengingsperiode vooruit te betalen.

De duur plus de verlengings- en opzegvoorwaarden van bepaalde opties of functies die aan de Service gekoppeld kunnen zijn, kunnen verschillen van diegene die op de Service van toepassing zijn. De Klant dient hier aandacht aan te schenken.

De Klant kan een configuratiewijziging uitvoeren voor zijn momenteel gefactureerde VPS. In dit geval zal de Switch naar een hogere configuratie volgens het basistarief, dat op het moment van aanvraag van toepassing is op de nieuwe configuratie en dat geraadpleegd kan worden op de site <https://www.ovhcloud.com>, aan de Klant in rekening worden gebracht.

De tijd van de terbeschikkingstelling wordt door OVHcloud bepaald op basis van de beschikbare gegevens in haar informatiesysteem, die gezaghebbend zijn en bindend zijn voor de Klant.

De Klant verplicht zich voldoende middelen ter beschikking te hebben op de bankrekening en het betaalmiddel dat hij gebruikt, zodat zijn facturen binnen de overeengekomen termijnen betaald kunnen worden.

Als OVHcloud niet in staat is een incasso te verrichten op het gekoppelde betaalmiddel, dan zal een e-mail naar de Klant worden gestuurd, waarin deze verzocht wordt het bedrag van de openstaande factuur zo snel mogelijk te voldoen. Bij in gebreke blijven zal de Service wegens wanbetaling van rechtswege door OVHcloud opgeschort worden.

De Switch geldt vanaf de datum van de handeling tot de afloopdatum van de Service. Het wordt pro rata temporis gefactureerd volgens het verschil tussen de maandelijkse tarieven die van toepassing zijn op het huidige model VPS en het nieuwe model VPS.