

**Nieuw:**

Deze bijgewerkte versie heeft tot doel de begrippen duidelijker te omschrijven, te vereenvoudigen en de leesbaarheid van het document te verbeteren.

De definities voor Regio en Availability Zones zijn toegevoegd.

**Geschiedenis:**

Als u de vorige versie van dit document wilt bekijken, [klik dan hier](#).

**WAAR GAAT HET OVER?**

Deze Algemene Servicevoorwaarden of Algemene Voorwaarden ("**AV**") vormen, samen met de documenten waarnaar zij verwijzen, een contract ("**Contract**") tussen OVH BV, met hoofdkantoor aan de Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam-Zuidoost en ingeschreven onder nummer 34317851 ("**OVHcloud**") en elke fysieke of rechtspersoon, consument of bedrijf, privaatrechtelijk of publiekrechtelijk, die de services van OVHcloud bestelt of gebruikt ("**Klant**"). Ze definiëren de voorwaarden waaronder de Services van OVHcloud in het kader van het Contract ter beschikking worden gesteld en gebruikt. OVHcloud en de Klant worden individueel aangeduid als een "**Partij**" en collectief als "**Partijen**".

Het Contract bestaat uit de volgende documenten, gerangschikt in afnemende volgorde van prioriteit:

- De Specifieke Servicevoorwaarden,
- de Bijlage "Verwerking van Persoonsgegevens",
- de Algemene Voorwaarden,
- de Voorwaarden voor Producten van Derden,
- de Bestellingen,
- alle informatie die tijdens de Bestelling aan de Klant is verstrekt.

In geval van tegenstrijdigheden prevaleert het document met het hoogste belang. Door de Services te gebruiken en/of te downloaden accepteert de Klant alle contractuele documenten die samen het Contract vormen. Het Contract vormt de volledige overeenkomst van de Partijen inzake zijn doel en annuleert en vervangt alle voorgaande overeenkomsten of besprekingen, evenals alle algemene voorwaarden van de Klant. Elk der partijen doet hierbij, voor zover wettelijk toegestaan, afstand van alle rechten en rechtsmiddelen die haar overigens ter beschikking mochten staan in verband met dergelijke precontractuele verklaringen. Niets in dit artikel houdt een uitsluiting of beperking in van de aansprakelijkheid van een der partijen als gevolg van een bedrieglijke voorstelling van zaken of bedrieglijk verzwijgen door haar vóór het sluiten van deze Overeenkomst.

**SAMENVATTING**

WAAR GAAT HET OVER? .....	1
1. DEFINITIES .....	2
2. HOE KAN IK SERVICES BESTELLEN? .....	4
3. SERVICES .....	4
4. VERPLICHTINGEN VAN OVHCLLOUD EN SLA.....	8
5. VERANDERINGEN VAN DE SERVICES .....	9
6. CONTENT .....	9
7. AFHANDELING VAN ONGEORLOOFD GEBRUIK VAN DE SERVICES .....	10
8. MITIGATIE (BESCHERMING TEGEN DOS- EN DDOS-AANVALLEN) .....	11
9. SUPPORT .....	11

10. AANSPRAKELIJKHEID .....	13
11. FINANCIËLE VOORWAARDEN.....	15
12. DUUR, VERLENGING EN BEËINDIGING VAN DE SERVICES.....	17
13. VERTROUWELIJKHEID .....	18
14. ALGEMENE BEPALINGEN .....	19

## 1. DEFINITIES

**"Beschikbaarheidszone"** of **" Availability Zone(s)** of **"AZ"**: Een fysiek gescheiden groep van een of meer Datacenters binnen een bepaalde Regio waarvan het implementatiemodel is ontworpen om een hogere beschikbaarheid en fouttolerantie te garanderen voor cloudservices en -applicaties. Availability Zones zijn verbonden via toegewijde, regionale netwerken en kunnen worden gebruikt om een redundante infrastructuur te configureren.

**"Bestelling"**: abonnement van de Klant op de Services. Een verlenging van de Services wordt beschouwd als een nieuwe Bestelling.

**"Consument"**: Klant die op grond van de toepasselijke wetgeving inzake consumentenbescherming als consument.

**"Content(s)"**: alle informatie, gegevens, bestanden, systemen, software, applicaties, websites en andere materialen die in het kader van de Services door de Klant en/of de Gebruikers worden gereproduceerd, gehost, verzameld, opgeslagen, verzonden, verspreid, gepubliceerd en in het algemeen gebruikt of geëxploiteerd.

**"Control Panel"**: het deel van het Klantaccount waarmee de Klant zijn Services kan bestellen, beheren en instellen en waar hij zijn facturen en verbruiksgegevens kan terugvinden. De Klant opent het met zijn gebruikersnaam en het bijbehorende wachtwoord.

**"Datacenter"**: een door OVHcloud beheerde fysieke site of computerruimte met alle IT-apparatuur die nodig is voor het functioneren van een informatiesysteem en die bedoeld is om de Services te leveren.

**"Exportcontrole"**: beperkingen die voortvloeien uit internationale regelgeving op dit gebied, met name Verordening (EU) 2021/821 tot instelling van een EU-regeling voor controle op de uitvoer, de tussenhandel, de technische bijstand, de doorvoer en de overbrenging van producten voor tweërlei gebruik, en de Amerikaanse regelgeving zoals EAR (*Export Administration Regulations*) en ITAR (*International Traffic In Arms Regulations*), indien de Klant OVHcloud-oplossingen, -diensten of -goederen aan derden verkoopt die aan Amerikaanse regelgeving onderworpen zijn.

**"Gebruiker(s)"**: de Klant en/of alle personen die door de Klant gemachtigd zijn om de Services onder zijn verantwoordelijkheid te gebruiken, zoals werknemers, consultants of derden.

**"Gelieerde Ondernemingen"**: betekent met betrekking tot elke Partij, een entiteit die (i) direct of indirect onder zeggenschap staat van die Partij, (ii) die Partij rechtstreeks of indirect controleert, of (iii) onder dezelfde directe of indirecte zeggenschap staat als die Partij, met dien verstande dat "zeggenschap" of "controle" betekent (a) de eigendom van vijftig procent (50%) of meer van de stemrechten of ander eigendomsbelang in een entiteit, of (b) het vermogen om de zakelijke aangelegenheden of de samenstelling van de raad van bestuur of een gelijkwaardig orgaan van een andere entiteit aan te sturen, ongeacht of dit plaatsvindt middels de eigendom van stemrechten, contractueel of anderszins..

**"Incident(en)"**: een of meer gebeurtenissen die leiden tot een onderbreking of een storing van de Services van de Klant.

**"Infrastructuur"**: alle fysieke en virtuele onderdelen die OVHcloud in het kader van de Services aan de Klant ter beschikking stelt (met name netwerk, hardware en software).

**"Internationale sanctie(s)":** de wetten, regelgevingen, embargo's en beperkende maatregelen van de Europese Unie, een van haar lidstaten, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten van Amerika, de Verenigde Naties (met inbegrip van de regeringsinstanties van die staten) en alle andere sanctieautoriteiten, met betrekking tot economische of commerciële sancties, export- of handelscontroles, non-proliferatie, terrorismebestrijding en soortgelijke wetten, regelgevingen, regels of eisen.

**"Klantaccount":** een door de Klant op de Website aangemaakt account.

**"NIC/ Nichandle":** een of meer door OVHcloud aan de Klant toegekende identificatienummers. Het wordt gebruikt voor het plaatsen van Bestellingen, facturering en technisch beheer van de Services.

**"OVHcloud-onderdelen":** alle onderdelen in de Services die beschermd worden door intellectuele eigendomsrechten, zoals bijvoorbeeld software, documentatie en de Infrastructuur.

**"Producten van Derden":** elk product (besturingssysteem, licentie, applicatie, firewall, hardwarecomponent, enzovoorts) dat is ontwikkeld, in het bezit is van of wordt geleverd door een derde partij en dat OVHcloud in het kader van de Services aan de Klant ter beschikking stelt.

**"Regio":** fysieke locatie op aarde bestaande uit een of meer Datacenters waar de Services worden gehost. De Regio's zijn in de meeste werelddelen actief, zoals Europa, de Verenigde Staten, Canada en Asia-Pacific, en zijn allemaal met elkaar verbonden via het backbone-netwerk van OVHcloud.

**"1-AZ regio":** Een regio met één wereldwijde Availability Zone. Het gebied is redundant wat betreft stroomvoorziening en netwerk, met een 2N+1-ontwerp verdeeld over meerdere Datacenters.

**"3-AZ regio":** Een regio met drie volledig onafhankelijke Availability Zones die volledig onafhankelijk zijn. Hiermee kunnen multizone-applicaties worden ontworpen met een zeer lage latentie tussen de AZ's.

**"Service(s)":** diensten die OVHcloud levert in het kader van het Contract.

**"SLA" of "Serviceniveauperplichting(en)":** een door OVHcloud jegens de Klant aangegane verplichting met betrekking tot bepaalde prestaties van haar Services, zoals beschreven in de Specifieke Voorwaarden.

**"Specifieke Servicevoorwaarden" of "Specifieke Voorwaarden" of "SV" :** de documenten die de Service(s), de uitvoerings- en gebruiksvoorwaarden ervan beschrijven en, indien van toepassing, de voorwaarden die van toepassing zijn op Producten van Derden. Ze worden gepubliceerd op de Website of zijn op aanvraag beschikbaar bij Support.

**"Support":** Service van OVHcloud voor klantenondersteuning en voor het beheer van Incidenten bij de Services.

**"Testservice(s)":** elke fase van het ontwikkelproces van een Service of een functie, zoals bijvoorbeeld Alpha, Beta, waarin de Klant, voordat de Service of de functie voor algemeen gebruik op de markt wordt gebracht, de Service of de functie mag gebruiken om bij te dragen aan de verbetering ervan en eventuele problemen op te merken.

**"Tegood(en)" of "Servicetegood(en)":** het bedrag dat door OVHcloud aan de Klant wordt toegekend als SLA's niet worden gehaald.

**"Verbintenisperiode":** de minimale gebruiksduur van de Services, zoals gekozen door de Klant tijdens de Bestelling. De Verbintenisperiode staat vast en is gekoppeld aan de door de Klant gekozen tariefopie.

**"Voorwaarden voor Producten van Derden":** specifieke contractvoorwaarden voor het gebruik van Producten van Derden.

**"Website":** de website van OVHcloud, die bereikbaar is op de volgende URL: <https://www.ovhcloud.com/nl/>.

**"Wijziging(en)":** elke stopzetting of belangrijke verandering van een Service, bijvoorbeeld updates, nieuwe versies, toevoegingen, wijzigingen, verwijderen van functies, reeksen, opties, prestaties, of het stoppen van de verkoop van een Service door OVHcloud. De Wijzigingen gelden voor alle klanten, toekomstige en/of bestaande, van de betreffende Services.

## 2. HOE KAN IK SERVICES BESTELLEN?

**2.1. Klantaccount.** Om Services te kunnen bestellen, moet de Klant over een geldig Klantaccount beschikken. De Klant maakt zijn Klantaccount aan op de Website en levert de benodigde informatie (identiteit, contactgegevens, e-mail, bankgegevens, enzovoorts). De Klant verbindt zich ertoe dat al deze informatie nauwkeurig en up-to-date zal zijn gedurende de hele looptijd van het Contract. Als het Klantaccount wordt aangemaakt en gebruikt door een persoon die voor de Klant optreedt, dan verklaart en garandeert deze persoon aan OVHcloud dat hij bevoegd en gerechtigd is dit te doen en de verbintenis voor de Klant aan te gaan.

**2.2. Verificatie en activatie van het Klantaccount.** Voordat het Klantaccount geactiveerd wordt en op elk moment tijdens de looptijd van het Contract, behoudt OVHcloud zich het recht voor om de juistheid van de verstrekte informatie te controleren en bewijsstukken op te vragen. OVHcloud kan het Klantaccount vrijelijk deactiveren of weigeren te activeren in geval van onvolledige, onjuiste of frauduleuze informatie.

**2.3. Bestellingen.** Wanneer het Klantaccount is geactiveerd, kan de Klant Services bestellen vanaf de Website, rechtstreeks vanuit zijn Control Panel, of, indien mogelijk, door de OVHcloud ter beschikking gestelde API's te gebruiken. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer van zijn Klantaccount en de bijbehorende authenticatiemiddelen (zoals gebruikersnamen, wachtwoorden, enzovoorts). Elke Bestelling die via het Klantaccount wordt geplaatst, wordt geacht door de Klant te zijn geplaatst. Deze Bestellingen gelden als aanvaarding van het Contract door de Klant. De voorwaarden en termijnen voor de terbeschikkingstelling van de Services verschillen per bestelde Service. Sommige Services worden pas ter beschikking gesteld nadat OVHcloud de betaling van de Klant heeft ontvangen. De Klant dient erop te letten dat de voorwaarden voor het leveren van de bestelde Services aan zijn vereisten voldoen.

**2.4. Authenticatiemiddelen.** Wanneer de Klant zijn Klantaccount aanmaakt, ontvangt hij zijn eerste inloggegevens. Om veiligheidsredenen dient de Klant onmiddellijk zijn wachtwoord te wijzigen met inachtneming van de normale beveiligingscriteria in de sector. Gedurende de hele looptijd van het Contract is de Klant verantwoordelijk voor het definiëren en beheren van de authenticatiemiddelen (met inbegrip van zijn inloggegevens en die van zijn gebruikers) en om deze vertrouwelijk te houden. In het geval van verlies of openbaarmaking van een authenticatiemiddel moet de Klant onmiddellijk: (a) alle mogelijke stappen ondernemen om zijn Klantaccount en zijn Services te beveiligen (in het bijzonder de betreffende authenticatiemiddelen veranderen); en (b) OVHcloud op de hoogte stellen. **! Let op!** De Klant is bij misbruik van zijn authenticatiemiddelen verantwoordelijk voor de gevolgen van het frauduleuze gebruik van zijn Klantaccount of zijn Services.

**2.5 Klantaccount sluiten.** De Klant kan vanuit zijn Control Panel vragen zijn Klantaccount te sluiten door een ticket bij Support te openen. Het account wordt gesloten nadat alle aan het Klantaccount gekoppelde Services zijn opgezegd en betaald. Als een Klantaccount langer dan vierentwintig (24) maanden niet is gebruikt, kan OVHcloud het Klantaccount sluiten. De Klant wordt dan eerst per e-mail op de hoogte gesteld van zijn inactieve Klantaccount. Hij wordt verzocht binnen dertig (30) dagen opnieuw in te loggen om het te behouden. Als dit niet gebeurt, wordt het Klantaccount gesloten. Het kan niet meer worden gereactiveerd en alle bijbehorende gegevens worden verwijderd. OVHcloud bewaart alleen de informatie die het bedrijf volgens haar [Beleid voor het gebruik van persoonsgegevens door OVHcloud](#) moet bewaren om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen en haar rechten te doen gelden.

## 3. SERVICES

**3.1. Informatie over de Services.** Informatie over de Services en hun kenmerken is beschikbaar op de Website en bij Support. Dit kan (a) informatie bevatten over de diverse beschikbare functies, configuraties, opties en reeksen, en (b) documentatie, technische handleidingen of gebruiksvoorbeelden van de Services om deze beter te begrijpen en te kunnen gebruiken. Om aanvullende informatie over de Diensten te verkrijgen kan de Klant contact opnemen met OVHcloud Support zoals hierna uiteengezet in het artikel "OVHcloud Support". De voorwaarden en kenmerken van de Services veranderen regelmatig en het is aan de Klant om op deze

veranderingen te letten. Dit geldt ook voordat hij een nieuwe Bestelling plaatst. Als OVHcloud Services aanbiedt die voldoen aan erkende standaarden of aan regelgeving die van toepassing is op bepaalde activiteiten, dan geeft OVHcloud aan onder welke voorwaarden de Service conform is.

**3.2. Intellectuele Eigendom. Gebruiksrechten.** De Services en de OVHcloud-onderdelen zijn en blijven het exclusieve eigendom van OVHcloud of van derden die OVHcloud het recht hebben verleend deze in het kader van het Contract te gebruiken. OVHcloud verleent de Klant het niet-exclusieve recht de Services en de OVHcloud-onderdelen uitsluitend te gebruiken ter ondersteuning van de activiteit van de Klant en alleen voor het toegestane gebruik ervan. Dit recht wordt verleend voor de abonnementsduur van de betreffende Service, zoals vermeld in de betreffende Bestelling. De Klant mag de in het kader van de Services gebruikte software, codes en algoritmen (met inbegrip van Producten van Derden) niet decompileren, in het bijzonder voor reverse-engineeringdoeleinden, of installeren op andere infrastructuren dan die welke door OVHcloud in het kader van de Services worden geleverd. De Klant mag de resultaten die via de Services voor artificiële intelligentie zijn verkregen, niet voor andere doeleinden gebruiken dan die waarin het Contract voorziet, in het bijzonder niet om een concurrerende oplossing te creëren.

**3.3. Verbinding.** Om de Services te gebruiken is een verbinding op afstand (internet of privénetwerk) nodig. Deze dient geschikt en groot genoeg te zijn voor het beoogde gebruik van de Services. De Klant is hiervoor verantwoordelijk en draagt de hieraan verbonden kosten. Het internet heeft te maken met technische problemen (in het bijzonder onbetrouwbare kabels, fluctuerende bandbreedte, onderbrekingen) en beveiligingsrisico's die buiten de controle van OVHcloud vallen. OVHcloud is niet verantwoordelijk voor deze storingen en de gevolgen ervan, in het bijzonder als deze leiden tot onbeschikbaarheid en/of onderbrekingen van de Services.

**3.4. Onderhoud.** Tenzij anders vermeld, voert OVHcloud onderhoud uit van de Infrastructuren waarop haar Services berusten en voert OVHcloud updates en versieveranderingen uit van de besturingssystemen en software die in het kader van de Service aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

**3.5. Conform gebruik van de Services.** De Klant verbindt zich ertoe de Services te gebruiken in overeenstemming met het Contract en de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen die van toepassing zijn op de Services en op de activiteiten die de Klant met de Services uitvoert, in de landen waar de Datacenters gevestigd zijn waarvandaan de Services geleverd worden en in de landen waar de activiteiten uitgevoerd worden, welke ze doorlopen of waar ze gebruikt worden. De Klant zet zich in om de Services binnen de door OVHcloud vastgestelde technische beperkingen te gebruiken om misbruik te voorkomen. De Klant zal de Services op een redelijke manier gebruiken en zal geen handelingen verrichten die de stabiliteit of de veiligheid van de Infrastructuren en systemen van OVHcloud in gevaar kunnen brengen of die de prestaties van de aan andere klanten van OVHcloud geleverde diensten kunnen verslechteren. In dit verband kan OVHcloud voor bepaalde Services metagegevens verzamelen die betrekking hebben op het gebruik ervan, zoals bijvoorbeeld gegevens over het processorgebruik, het geheugen en fouten in logs. Elk frauduleus of illegaal gebruik van de Services, zoals het versturen van frauduleuze e-mails of ongewenste e-mails ("**SPAM**") vanuit de Services, is ten strengste verboden. De Klant verbindt zich ertoe geen enkele beschermingsmaatregel te deactiveren om grote hoeveelheden illegale Content van of naar de Services te downloaden. De Klant zegt toe geen inbraken of pogingen tot inbraak vanaf de Services uit te voeren, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van OVHcloud. Ter verduidelijking: cryptovaluta minen, DDoS-aanvallen, bots voor games, dataverkeeruitwisselingen (Hitleap, Jingling, enzovoorts) en Black Hat SEO (Downloaden, opnieuw uploaden van video's op onlinevideoplatforms, enzovoorts) zijn ten strengste verboden. Bij wijze van uitzondering kan de Klant consensusmechanismen gebruiken, zoals een **Proof of Stake**, om transacties op een blockchain te verifiëren. Dit kan alleen op voorwaarde dat hier geen misbruik van wordt gemaakt, dat het niet frauduleus gebeurt en dat het de stabiliteit of veiligheid van de OVHcloud-systemen niet in gevaar brengt en geen voortijdige slijtage van de Infrastructuren, waarop de Services van de Klant berusten, of een verslechtering van de prestaties van de aan Klanten geleverde services veroorzaakt.

**3.6. Terbeschikkingstelling van de Services voor Consumenten en niet-professionals.** OVHcloud verbindt zich ertoe de Services aan de Klant ter beschikking te stellen binnen de bij de Bestelling vastgestelde termijn of, indien

dit niet gebeurt, binnen dertig (30) dagen na het valideren van de Bestelling. Als ze niet binnen de gestelde termijn ter beschikking worden gesteld, kan de Klant per aangetekende brief met ontvangstbevestiging vragen de Bestelling te annuleren. Hij kan dit ook door een ticket aan te maken in zijn Control Panel, waarbij hij in het onderwerp van zijn bericht vermeldt "Opzegging wegens niet-terbeschikkingstelling". OVHcloud zal de Klant dan binnen veertien (14) dagen na het annuleren van de Bestelling de voor deze Services betaalde bedragen terugbetalen.

**3.7. Opschorten van Services.** OVHcloud behoudt zich het recht voor om de Services geheel of gedeeltelijk op te schorten, in de veronderstelling dat (a) er een risico bestaat voor de stabiliteit en/of beveiliging van de systemen en omgevingen van OVHcloud, de Services en/of de Content, (b) er een verzoek ligt van een bevoegde overheidsinstantie of gerechtelijke autoriteit, (c) kennisgeving door een derde in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving (d) een deel of het volledige contract niet is nageleefd, of (e) er gepland onderhoud plaatsvindt. Deze opschorting kan onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving plaatsvinden in noodgevallen, en met name in de in de punten (a), (b) en (c) hierboven beschreven gevallen, alsook in het geval van onrechtmatig of frauduleus gebruik van de Services of van gebruik dat in strijd is met de rechten van een derde partij, en meer in het algemeen, van elk gebruik waarvoor OVHcloud aansprakelijk zou kunnen worden gesteld. Voor zover mogelijk en onder voorbehoud van gerechtelijke vorderingen, vorderingen vanuit een overheidsinstantie en het niet respecteren van het Contract, zal OVHcloud proberen de impact van de opschorting op de normale werking van de Services te beperken. Deze opschortingen ontslaan de Klant niet van zijn verplichting om alle aan OVHcloud binnen het kader van het Contract verschuldigde bedragen te betalen, onverminderd de mogelijkheid voor de Klant om OVHcloud aansprakelijk te stellen onder de voorwaarden in het artikel "Aansprakelijkheid" hierna, als deze opschortingen het gevolg zijn van het niet nakomen door OVHcloud van haar verplichtingen. Als de opschorting het gevolg is van het niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen, dan doet deze opschorting geen afbreuk aan het recht van OVHcloud om het Contract te beëindigen in overeenstemming met artikel 12.3 "Beëindiging wegens niet-naleving" en om vergoeding van de geleden schade te vragen. Tenzij de Services worden opgezegd of niet worden verlengd, leiden het opschorten van de Services niet tot het wissen van de gegevens van de Klant.

**3.8. Producten van Derden.** De Services kunnen Producten van Derden omvatten. De Klant gebruikt de Producten van Derden geheel op eigen verantwoordelijkheid, in overeenstemming met de bepalingen van het Contract. De Klant controleert of ze passen bij wat hij nodig heeft en of ze geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden gebruikt. Tenzij er een verbintenis inzake intellectuele eigendom (Artikel 3.2) bestaat en/of specifieke verplichtingen zijn aangegaan in de toepasselijke Specifieke Voorwaarden, is OVHcloud niet verantwoordelijk voor de Producten van Derden en geeft OVHcloud geen garanties met betrekking tot deze producten. Zij kunnen met name technische fouten, beveiligingsfouten, incompatibiliteiten of instabiliteit bevatten. Als de Klant op de Services licenties voor Producten van Derden installeert die op een eerder moment onafhankelijk van OVHcloud zijn verworven, dan zal OVHcloud de identiteit van de Klant melden bij de producent van deze licenties om zeker te stellen dat de Voorwaarden voor Producten van Derden gerespecteerd worden. Voor Producten van Derden gelden de Voorwaarden voor Producten van Derden die op ieder moment kunnen veranderen, waaronder de onderstaand voorwaarden<sup>1</sup>.

**3.9. Inbraaktesten.** De Klant kan inbraaktesten uitvoeren op niet-gedeelde Services (de "Inbraaktest(en)") onder de hierna vermelde voorwaarden. Deze Inbraaktesten kunnen worden uitgevoerd door de Klant of een door hem gemandateerde derde partij, die dan onder zijn verantwoordelijkheid handelt. In dat geval moet hij zich ervan vergewissen dat deze derde partij de voorwaarden van dit artikel en van artikel 13 (Vertrouwelijkheid) aanvaardt

---

<sup>1</sup> Windows: [https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH\\_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/93af107-EULA\\_MCSFT\\_VPS\\_PCI-ALL-1.0.pdf](https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/93af107-EULA_MCSFT_VPS_PCI-ALL-1.0.pdf)

VMware: [https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH\\_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/515b6da-EULA\\_VMware-NL-1.0.pdf](https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/515b6da-EULA_VMware-NL-1.0.pdf)

Veeam: <https://www.veeam.com/eula.html>

cPanel: <https://cpanel.net/noc-agreements/>

en naleeft. De Klant dient vooraf toestemming te vragen aan de Gebruikers van de omgeving waarop de Inbraaktest gericht is en hen te informeren over de mogelijke impact (met name onbeschikbaarheid van de Service en verlies van gegevens). De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van de Inbraaktesten voor de Services en de Content. De Inbraaktesten moeten uitsluitend gericht zijn op de door de Klant gebruikte Services en mogen niet: (a) gericht zijn op andere targets en Infrastructuren dan die welke uitsluitend door de Klant worden gebruikt (met name de Infrastructuren, netwerken en gedeelde diensten van OVHcloud); (b) de goede werking van de Services, Infrastructuren en netwerken van OVHcloud verstoren of enige impact hebben op de aan andere klanten geleverde Services. De beveiligingsmaatregelen voor de Services blijven actief en kunnen leiden tot onbeschikbaarheid van de Services. Na afloop van een Inbraaktest moet een schriftelijk auditverslag naar OVHcloud worden gestuurd (i) als erom gevraagd wordt of (ii) als de Inbraaktest zwakke punten of kwetsbaarheden heeft gedetecteerd. Alle informatie die in het kader van de Inbraaktest wordt vrijgegeven of verzameld (met inbegrip van het auditverslag) en die betrekking heeft op OVHcloud, wordt als vertrouwelijk beschouwd in de zin van artikel 13 (Vertrouwelijkheid).

**3.10. Testservices.** OVHcloud behoudt zich het recht voor om gratis of tegen vergoeding diensten of nieuwe functies in de vorm van Testservices aan te bieden. De Testservices worden beschreven op de Website en [OVHcloud Labs](#) en/of in de Bestelling. Als in de Bestelling niet anders is vermeld, neemt de Klant voor een maand een abonnement op de Testservices. Dit abonnement kan stilzwijgend worden verlengd voor opeenvolgende periodes van gelijke duur, en worden maandelijks vooraf gefactureerd. De Klant moet OVHcloud op de hoogte houden over zijn ervaring met de Testservice. Deze opmerkingen kunnen door OVHcloud en haar dochterondernemingen vrij worden gebruikt, zonder enige compensatie of verplichting jegens de Klant of een van de Gebruikers. Deze opmerkingen kunnen door OVHcloud en haar dochterondernemingen vrij worden gebruikt, zonder enige compensatie of verplichting jegens de Klant of een van de Gebruikers. De Klant accepteert de implicaties (toegang tot de Testservice naar eigen goeddunken van OVHcloud, beperkte of onvolledige service, beperkte support, geen certificering, enz.) en verbindt zich ertoe de risico's (specifieke omgeving, instabiliteit, storingen, onbeschikbaarheid, verlies of wijziging van gegevens, enz.) te accepteren die verbonden zijn aan het gebruik van een Testservice. OVHcloud biedt de Klant geen enkele expliciete, impliciete of wettelijke garantie met betrekking tot het beschikbaarheidsniveau, de toegankelijkheid, de veiligheid, de beschikbaarheid, de stabiliteit, de betrouwbaarheid, de commercialisering of de continuïteit van de Testservice of met betrekking tot de opslag, migratie, back-up of bescherming van de Content die op de Testservice is opgeslagen. De SLA's en doelen voor serviceniveaus die in de Specifieke Voorwaarden zijn vermeld, zijn niet van toepassing op Testservices en het wordt ten zeerste afgeraden om Content op te slaan die van vitaal of essentieel belang is voor uw bedrijf in de Testservice. De Klant verplicht zich tevens om geen gegevens op te slaan op de Content van de Testservice die (a) persoonsgegevens bevatten of (b) die onderworpen zijn aan wettelijke of reglementaire vereisten. Aan het einde van de Testservice, ongeacht de oorzaak, zal OVHcloud alle Content wissen die de Klant op de Testservice heeft opgeslagen. OVHcloud behoudt zich het recht voor de Testservice op elk gewenst moment, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder vergoeding te beperken, op te schorten, te wijzigen of te beëindigen, met name als blijkt dat de Klant de hem geleverde Testservices gebruikt voor een activiteit die niet overeenkomt met het Contract of de doeleinden van de in het kader van de Testservice uitgevoerde test. Tot slot kan OVHcloud, binnen de wettelijk toegestane grenzen, niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade die het gevolg is van het gebruik van de Testservice.

**3.11. Uitbesteding.** In overeenstemming met de bijlage "Verwerking van persoonsgegevens" is OVHcloud gerechtigd alle of een deel van de Services uit te besteden aan haar Gelieerde Ondernemingen. OVHcloud kan in het kader van het uitvoeren van het Contract vrij een beroep doen op andere leveranciers, zonder dat de Klant hiervan in kennis hoeft te worden gesteld of dat OVHcloud zijn voorafgaande toestemming hoeft te vragen. Tenzij anders bepaald in de geldende Specifieke Voorwaarden of in een specifieke goedkeuring van de Klant, worden echter geen diensten, die toegang impliceren tot de door de Klant in het kader van de Services opgeslagen Content, uitbesteed buiten OVHcloud en haar Gelieerde Ondernemingen. OVHcloud blijft verantwoordelijk voor de onderaannemers die zij betreft bij het uitvoeren van het Contract.

#### 4. VERPLICHTINGEN VAN OVHcloud EN SLA

**4.1. Verplichtingen van OVHcloud.** OVHcloud verplicht zich om de nodige zorg en zorgvuldigheid te betrachten bij het leveren van de Services, volgens de kenmerken, bepalingen en SLA's die in het Contract zijn vastgelegd. Voor OVHcloud geldt een algemene inspanningsverplichting. Bij wijze van uitzondering is OVHcloud onderworpen aan een resultaatverplichting met betrekking tot SLA's.

**4.2. SLA.** Voor sommige Services stelt OVHcloud SLA's op die in detail zijn beschreven in de toepasselijke Specifieke Voorwaarden. Als deze SLA's niet worden gehaald, dan kan de Klant aanspraak maken op de Servicetegoeden die in de Specifieke Voorwaarden zijn vermeld. Om er gebruik van te maken, moet de Klant (i) het Incident melden en alle informatie verstrekken die nuttig is voor de diagnose en de interventie door OVHcloud, (ii) samenwerken met OVHcloud bij het herstel van de Service, (iii) voortdurend beschikbaar zijn om te reageren op elk verzoek om aanvullende informatie en de noodzakelijke tests en verificaties uit te voeren, (iv) indien nodig, OVHcloud toegang verlenen tot zijn Control Panel, en (v) zijn verzoek om Servicetegoeden in zijn Control Panel indienen, uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat het Incident door OVHcloud is geconstateerd. Als geconstateerd wordt dat de oorzaak van een Incident bij OVHcloud ligt, dan voltooit OVHcloud de diagnose en wordt met de Klant samengewerkt aan het herstellen van de beschikbaarheid.

**4.3. Servicetegoeden.** De Servicetegoeden zijn gepreciseerd in de Specifieke Voorwaarden. Ze kunnen in geen enkel geval contant aan de Klant worden terugbetaald en het totale maandelijkse bedrag ervan kan in geen geval hoger zijn dan de maandelijkse Servicekosten die de Klant voor de getroffen Services betaalt. Er zal geen Servicetegoed worden toegekend als de Klant niet alle verschuldigde facturen voor de Services heeft betaald. Als een enkele gebeurtenis leidt tot het niet respecteren van meerdere SLA's, dan kunnen de Servicetegoeden niet cumulatief zijn. Dan wordt het gunstigste Servicetegoed voor de Klant toegepast. Bij deze wordt expliciet overeengekomen dat de Servicetegoeden een forfaitaire vergoeding vormen voor alle schade die voortvloeit uit het niet respecteren van de betreffende serviceniveauperplichtingen door OVHcloud. De Klant ziet derhalve af van iedere andere eis, klacht en/of actie.

De Klant kan geen aanspraak maken op Servicetegoeden, als het niet naleven van de SLA geheel of gedeeltelijk het gevolg is van:

- (i) gebeurtenissen of factoren die buiten de controle van OVHcloud vallen, zoals, maar niet beperkt tot, gevallen van overmacht, door derden veroorzaakte gevallen, problemen met de internetverbinding, storingen op internet, niet functioneren of verkeerd gebruik van hardware, software, applicaties, wijzigingen die de Klant in de Services heeft aangebracht waardoor OVHcloud niet meer goed de Services kan beheren of herstellen en andere elementen die onder de controle van de Klant vallen (met name de software die op de Services wordt uitgevoerd);
- (ii) het niet nakomen door de Klant van zijn eigen verplichtingen in het kader van dit Contract (met name niet meewerken bij het oplossen van het incident);
- (iii) verkeerd of ongepast gebruik van de Services door de Klant en/of zijn Gebruikers (met name verkeerd gebruik van het Control Panel, enzovoorts);
- (iv) gepland onderhoud;
- (v) een onderbreking zoals voorzien in de Algemene Servicevoorwaarden (met name een opschorting van de Services door OVHcloud volgens artikel 3.7) of;
- (vi) hacking of computerinbraak.

In voorkomende gevallen behoudt OVHcloud zich, met uitzondering van punt (iv), 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 het Incident en het vaststellen van de hierboven vermelde uitsluitingsgevallen kunnen door OVHcloud met alle middelen worden bepaald die, zoals expliciet overeengekomen, ontvankelijk zullen zijn, met name op basis van elementen uit haar informatiesysteem (zoals verbidingsgegevens).

## 5. VERANDERINGEN VAN DE SERVICES

**5.1. Levenscyclus.** Om beter aan de eisen van de markt te kunnen voldoen, verandert OVHcloud regelmatig haar catalogus met Services. De Services volgen een levenscyclus die gewoonlijk de volgende stappen bevat:

- "**Algemene Beschikbaarheid**": de datum waarop een Service, een nieuwe versie of een nieuwe reeks van een Service in een of meer Datacenters (behalve Testservice) ter beschikking wordt gesteld.
- "**Einde Verkoop**": datum waarop de commercialisering van een Service, of van een versie of een reeks van een Service, wordt onderbroken. De Klant kan in deze versie of in deze reeks geen nieuwe Service, opties, extra services of nieuwe Services meer bestellen.
- "**Einde Support**": de datum waarop een Service, of een versie of een reeks van een Service, niet langer wordt ondersteund door OVHcloud. De SLA's en bijbehorende Tegoeden zijn niet langer van toepassing en updates en versieveranderingen worden niet langer geleverd.
- "**Einde Levensduur**": de datum waarop een Service, of een versie of een reeks van een Service, wordt beëindigd.

**5.2. Wijzigingen in bestelde Services.** In deze context van veranderingen kan OVHcloud de Services op elk gewenst moment wijzigen. OVHcloud informeert de Klant over elke Verandering die haar Services kan verslechteren of elke definitieve intrekking of beëindiging van haar Services. Deze informatie wordt ten minste dertig (30) dagen vóór de effectieve datum van implementatie van deze Verandering per e-mail en/of via het Control Panel medegedeeld. De Klant kan de getroffen Service binnen dertig (30) dagen of vier (4) maanden voor Consumenten opzeggen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van deze informatie. Indien de Klant binnen deze termijn geen actie onderneemt, wordt deze Verandering geacht door de Klant te zijn aanvaard.

Bij wijze van uitzondering kunnen sommige Veranderingen onmiddellijk van kracht worden in de volgende gevallen:

- (a) dringende Veranderingen die noodzakelijk zijn in geval van veiligheidsrisico's of wetgevingsontwikkelingen; en
- (b) wijziging van Producten van Derden.

Als de Service definitief wordt beëindigd, dan zal deze automatisch worden opgezegd aan het einde van de door OVHcloud meegeedeelde opzeggingstermijn. OVHcloud zal het mogelijk teveel betaalde bedrag pro rata terugbetalen. Vanaf de effectieve datum van beëindiging van de getroffen Service heeft de Klant er geen toegang meer toe.

## 6. CONTENT

**6.1 Eigendom van de Content.** De Content is eigendom van de Klant, de Gebruikers of derden die hem het recht hebben verleend deze te gebruiken.

### 6.2 Contentmanagement.

**6.2.1 Rechtmatigheid van Content en van de exploitatie ervan.** De Klant dient in het kader van de Services rechtmatige Content te gebruiken en deze in overeenstemming met de toepasselijke wetten en regelgevingen te gebruiken. In dit verband moet de Klant op eigen kosten de machtigingen, licenties of gebruiksrechten van de Content verkrijgen. Verboden zijn:

Elk gebruik van ongeoorloofde Content (bijvoorbeeld verspreiding, publicatie, opslag of verzenden van Content met kinderporno of soortgelijk materiaal, aanzetten tot of vergoelijken van misdaden tegen de menselijkheid, terrorisme, pedofilie, antisemitisme, racisme of anderszins, of Content die aanzet tot haat tegen personen op grond van hun geslacht, godsdienst, seksuele geaardheid, seksuele identiteit of handicap);

Elk onrechtmatig gebruik of misbruik van Content (bijvoorbeeld frauduleus gebruik van Content of gebruik van Content in strijd met de rechten van derden, zoals persoonlijkheidsrechten, auteursrechten, octrooien, merken of andere intellectuele eigendomsrechten).

**6.2.2 Controle van Content.** OVHcloud oefent a priori geen enkele controle uit over de Content en is niet op de hoogte ervan. OVHcloud is niet betrokken bij het beheer van de Content en voert geen validaties of updates uit van de Content. De Klant heeft kennis van de Content en heeft er de controle over. Alleen hij weet wat voor

soort Content (gevoelig, publiek, vertrouwelijk, enzovoorts) het is, of de Content persoonsgegevens bevat en van welk type, en hoe kritiek de Content is (vitaal belang, testgegevens, productiegegevens, enzovoorts).

**6.2.3 Beheren en bewaren van geautoriseerde Content.** De Klant is als enige verantwoordelijk voor de Content in het kader van een Service, met name het gebruik, de exploitatie en de updates ervan.

#### **6.2.4. Beëindiging van de Services.**

Het gebruik van ongepaste of ongeoorloofde Content vanaf de Services is een ernstige inbreuk die volgens artikel 7 de beëindiging van de betreffende Services of het Contract door OVHcloud kan rechtvaardigen.

#### **6.3 Back-up en encryptie van Content.**

De Klant is verantwoordelijk voor het versleutelen, back-uppen en beschermen van de Content tegen:

- (i) het risico op verlies of beschadiging, door passende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat er back-ups van worden gemaakt op afzonderlijke fysieke media die geografisch van elkaar gescheiden zijn en die zich buiten de Services bevinden;
- (ii) risico's van openbaarmaking, door maatregelen te implementeren om de encryptie ervan te waarborgen en om zich te wapenen tegen cyberaanvallen.

De Klant is dus als enige verantwoordelijk voor het implementeren en beheren van een continuïteits- (BCP) en/of disaster recovery plan (DRP) en meer in het algemeen voor alle technische en organisatorische maatregelen die hem in staat stellen zijn activiteit voort te zetten in het geval dat de Services niet beschikbaar zijn of zijn Content verloren gaat, dan wel beschadigd raakt.

**6.4 Opvragen van Content.** De Klant is verantwoordelijk voor het opvragen van de Content. OVHcloud stelt haar klanten geen specifieke middelen ter beschikking om hun Content op te vragen, zelfs niet voordat een Service eindigt of wordt opgezegd. Wanneer de Klant een Service beëindigt of deze afloopt, dient de Klant de benodigde maatregelen te nemen om de Content op te vragen voordat deze automatisch wordt verwijderd. OVHcloud kan echter op verzoek van de Klant vertrouwelijke technische informatie over de Service aan de Klant verstrekken om de reversibiliteitshandelingen van de Services en het ophalen van Content te vergemakkelijken. Deze hulp is betaald en hiervoor dient een specifieke geheimhoudingsovereenkomst te worden ondertekend. Deze service omvat geen terughalen, herstel of migratie van Content.

**6.5 Content verwijderen.** Tenzij anders bepaald in de toepasselijke Specifieke Voorwaarden vindt de automatische en onomkeerbare verwijdering van alle Content, met inbegrip van mogelijke back-ups, plaats wanneer:

- (a) de Services worden beëindigd, ongeacht de oorzaak ervan,
- (b) er bepaalde update- en herinstallatiehandelingen van de Services worden uitgevoerd.

**Voor de verval- of opzegdatum van de Services en alvorens over te gaan tot het verwijderen, updaten of opnieuw installeren van de Services, is de Klant volledig verantwoordelijk om alle handelingen (zoals back-ups, overzetten naar een oplossing van derden, enzovoorts) te verrichten die nodig zijn om zijn Content te behouden.** OVHcloud verbindt zich ertoe om, nadat de Services zijn gestopt, geen enkele kopie van de Content van de Klant te bewaren, tenzij (i) de Partijen anders overeenkomen, (ii) andersluidende bepalingen in de toepasselijke Specifieke Voorwaarden zijn opgenomen, of (iii) het gaat om gegevens die OVHcloud volgens de geldende regelgeving moet bewaren, om gegevens die zijn vermeld in de Bijlage "Verwerking van persoonsgegevens" en om gegevens die nodig zijn om haar rechten uit te oefenen.

## **7. AFHANDELING VAN ONGEOORLOFD GEBRUIK VAN DE SERVICES**

**7.1 Gevallen van frauduleuze en ongewenste e-mails.** OVHcloud gebruikt automatische tools die het vanaf de Services verzonden dataverkeer controleren, indien dit naar poort 25 (overeenkomend met SMTP-servers) op internet gaat. De automatische tools (i) filteren geen e-mails, (ii) onderscheppen geen e-mails, (iii) markeren geen e-mails (e-mails worden niet "getagd"), (iv) wijzigen geen e-mails, en (v) slaan e-mails niet op. Deze automatische hulpmiddelen controleren e-mails met een vertraging van enkele seconden, parallel met het dataverkeer. Hierdoor worden de prestaties van de Service niet beïnvloed. Doordat deze verificaties regelmatig plaatsvinden, genereren de automatische tools statistieken. Als OVHcloud vermoedt dat er frauduleuze of ongewenste e-mails zijn verzonden vanaf de Services, dan kan OVHcloud het verzenden van e-mails vanaf de betreffende Service

opschorten door de SMTP-poort van de server te blokkeren. Na een opschorting moet de Klant het gebruik van de Service en de beveiliging van zijn omgeving controleren om de situatie blijvend te verhelpen. Na de eerste schorsing kan de Klant vanaf het Control Panel vragen om de functie voor het verzenden van e-mails opnieuw te activeren. Vanaf de derde schorsing kan OVHcloud tot aan het einde van de Service weigeren de functie voor het verzenden van e-mails opnieuw te activeren. 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.

**7.2 Ongeoorloofd gebruik.** De Klant dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen om een einde te maken aan elk ongeoorloofd gebruik van de Services.

**7.3 Opschorting en beëindiging.** OVHcloud kan bij ongeoorloofd gebruik van de Services door de Klant of een Gebruiker de getroffen Services of het Contract wegens een ernstige inbreuk opschorten of beëindigen.

## 8. MITIGATIE (BESCHERMING TEGEN DOS- EN DDOS-AANVALLEN)

OVHcloud levert softwarefuncties om de Services van het type Infrastructure te beschermen tegen massale denial-of-serviceaanvallen ("DoS") of distributed-denial-of-serviceaanvallen ("Ddos"). Dit type aanval bestaat uit het onbeschikbaar maken van de services voor legitieme gebruikers door een veelvoud aan verzoeken naar de dienst te sturen om deze te verzadigen. De Klant wordt ervan op de hoogte gesteld dat een dergelijke aanval kan leiden tot onbeschikbaarheid of verslechtering van de Services, zelfs als de bescherming is geactiveerd. Deze aangeboden bescherming is een softwarefunctie die het dataverkeer vanaf internet (netwerken buiten het OVHcloud-netwerk,) dat bestemd is voor de Services van het type Infrastructure, controleert. Als de software ongeoorloofd dataverkeer detecteert, wordt dit dataverkeer reeds vóór de Services geblokkeerd, zodat de gevolgen van de aanval beperkt blijven, de capaciteit niet wordt overbelast en de Services de verzoeken van legitieme gebruikers kunnen verwerken. De bescherming wordt voor onbepaalde tijd geactiveerd vanaf het moment dat het monitoringprogramma de aanval detecteert. De bescherming wordt automatisch uitgeschakeld als de tool geen ongeoorloofd verkeer naar de Services meer detecteert. Totdat de bescherming geactiveerd is, ondergaan de Services waarop de aanval gericht is deze in zijn geheel. De aard van dergelijke aanvallen maakt de bescherming ertegen complex.

Deze bescherming is gedeeltelijk en:

- a) werkt alleen voor de hierboven vermelde aanvallen en niet voor andere soorten aanvallen (zoals aanvallen met SQL-injectie, Bruteforce, misbruik van beveiligingsproblemen, enzovoorts);
- b) wordt alleen geactiveerd als de aanval gedetecteerd wordt, wat niet gegarandeerd is;
- c) beperkt de impact van een dergelijke aanval wanneer deze geactiveerd wordt, maar garandeert niet dat deze geen impact heeft op de Services (een deel van de kwaadaardige verzoeken kan de Services bereiken) of dat de Services bereikbaar blijven;
- d) is afhankelijk van de configuratie en het beheer van de Services van de Klant, met name de beveiligingsmaatregelen die hij voor de Services heeft geïmplementeerd.

Als de cyberaanval ondanks het activeren van de bescherming de integriteit van de Infrastructuren aantast of andere klanten van OVHcloud belemmert, dan zal OVHcloud de beschermingsmaatregelen versterken. Deze versterking kan leiden tot verslechterde Services of hun beschikbaarheid beïnvloeden.

## 9. SUPPORT

**9.1. Wat houdt Support in?** Het Support-team is verantwoordelijk voor het beheer van Incidenten die zich in het kader van de Services voordoen en voor het op verzoek verstrekken van informatie over de voorwaarden en kenmerken van de Services aan de Klant. Support is inbegrepen in de prijs van de Services, behalve voor de andere beschikbare supportniveaus die hierna in artikel 9.4 worden vermeld. Producten van Derden worden niet ondersteund door Support. Support wordt in het Engels geboden en informatie over de Services wordt uitsluitend in werkuren geleverd. De werking van de Infrastructuren wordt 365/24/7 gemonitord. Om de continuïteit van het Incidentmanagement te waarborgen, behoudt OVHcloud zich het recht voor om een deel van de Support aan een Gelieerde Onderneming toe te vertrouwen, onder de voorwaarden vermeld in artikel 3.11 "Uitbesteding".

**9.2. Gebruik van Support.** Het is nuttig als de Klant de op de Website (gebruikershandleiding, gebruiksvoorbeelden, documentatie, enzovoorts) en in het Control Panel (reporting, monitoring, enzovoorts) beschikbare hulpmiddelen en informatie raadpleegt voordat hij contact opneemt met de Support. De contact- en interventiemogelijkheden van Support zijn vastgelegd in de Specifieke Voorwaarden en op de Website. De Klant kan de status en de geschiedenis van zijn verzoeken en Incidentmeldingen volgen in zijn Control Panel. De Klant verbindt zich ertoe geen misbruik te maken van Support. De Klant zegt toe (i) geen contact op te nemen met Support voor services of producten die hij niet rechtstreeks bij OVHcloud heeft gekocht, of (ii) de supportteams niet te verbinden met zijn eigen klanten of een andere partij die niet onder het Contract valt. OVHcloud behoudt zich het recht voor om verzoeken die niet in overeenstemming zijn met het Contract te weigeren en het Contract onmiddellijk te beëindigen. De Klant verbindt zich ertoe op gepaste, vriendelijke en respectvolle wijze te communiceren met Support. OVHcloud behoudt zich het recht voor om niet langer te reageren op verzoeken van de Klant en om het Contract onmiddellijk te beëindigen in het geval van beledigend, onbehoorlijk of vernederend gedrag. Deze gedragingen kunnen leiden tot gerechtelijke stappen tegen de Klant. In dit kader kan OVHcloud gebruik maken van alle bewijsmiddelen die zij nuttig en geschikt acht (uittreksels uit communicatie met de Klant, screenshots, e-mails, telecommunicatieopnames, enzovoorts).

**9.3. Incidentmanagement.** Bij een storing van de Services voert de Klant eerst de technische tests uit die op de Website worden aanbevolen. Als deze tests het Incident niet oplossen, meldt de Klant dit aan Support en verstrekt hij alle informatie die nodig is voor een goede diagnose. Indien een Incident wordt gemeld, voert Support onderzoek uit om de oorzaak ervan te identificeren en een diagnose te stellen. De Klant verbindt zich ertoe permanent beschikbaar te zijn en met OVHcloud samen te werken bij het diagnosticeren en oplossen van het Incident, met name door alle aanvullende informatie te verstrekken en door alle noodzakelijke tests en verificaties uit te voeren. Om Incidenten te managen, verleent de Klant OVHcloud en haar Gelieerde Ondernemingen expliciet toestemming om zich met zijn Services te verbinden, zowel op hardware- als op softwareniveau, en om alle handelingen te verrichten die nodig zijn om het Incident op te lossen. Hiervoor kan een interventie van de Klant nodig zijn. OVHcloud verplicht zich de Klant op de hoogte te houden van de voortgang van de handelingen. OVHcloud stelt de diagnose met alle mogelijke middelen. OVHcloud biedt in het kader van Support geen garantie voor interventietijd en het oplossen van Incidenten. Als OVHcloud constateert dat de Services beschikbaar zijn en correct functioneren, dat het bestaan van het Incident niet kan worden bevestigd of dat het Incident niet onder haar verantwoordelijkheid valt, dan zal OVHcloud de Klant hiervan op de hoogte brengen. In dat geval kan de tijd die OVHcloud aan het uitvoeren van de diagnose en het assisteren van de Klant heeft besteed, als aanvullende dienstverlening worden gefactureerd, op een forfaitaire basis tegen het tarief dat op de Website gepubliceerd is en dat in herinnering wordt gebracht bij het melden van een Incident. OVHcloud behoudt zich het recht voor om te weigeren Incidenten te verwerken als de Klant de Service in strijd met het Contract of de geldende wetten of regelgevingen gebruikt.

**9.4. Andere supportniveaus.** Naast de hierboven beschreven Support biedt OVHcloud ook andere supportniveaus. Hiermee kan de Klant van aanvullende prestaties en serviceniveauperplichtingen gebruikmaken. Deze Supportniveaus worden beschreven in de bijbehorende Specifieke Voorwaarden en de documentatie. Deze zijn beschikbaar op de Website of op verzoek bij Support.

#### **9.5. Klachten voor Consumenten.**

Elke klacht betreffende de Services kan gericht worden aan:

- In eerste instantie OVH BV - Nationale Consumentenservice, met hoofdkantoor aan de Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam-Zuidoost. De Consument kan in zijn Control Panel een door OVHcloud geleverd klachtenformulier gebruiken. U kunt de Klantenservice op maandag tot vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur telefonisch bereiken op +31788080120.

- Indien de Klant meer informatie wenst over online geschillenbeslechting, gelieve deze link te volgen naar de website van de Europese Commissie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Deze link wordt, uitsluitend ter

informatie, ter beschikking gesteld zoals vereist op grond van Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad. OVHcloud is niet verplicht deel te nemen aan online geschillenbeslechting.

## 10. AANSPRAKELIJKHEID

**10.1. Bevoegdheid.** Elke Partij verklaart en garandeert de autoriteit en de bevoegdheid te hebben om het Contract af te sluiten en de daaruit voortvloeiende verplichtingen uit te voeren.

**10.2. Aansprakelijkheid van OVHcloud.** OVHcloud (MET INBEGRIJ VAN EVENTUELE GELIEERDE ONDERNEMINGEN EN ONDERAANNEMERS) KAN ALLEEN AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD ALS ER SPRAKE IS VAN EEN BEWEZEN FOUT OF NALATIGHEID DIE TOT DIRECTE SCHADE BIJ DE KLANT LEIDT, MET UITZONDERING VAN ALLE INDIRECTE SCHADE VAN WELKE AARD OOK, EN BINNEN DE HIERONDER VERMELDE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN.

**10.3. Beperkte aansprakelijkheid.** IN GEVALLEN WAARIN DE TOEPASSELIJKE SPECIFIEKE SERVICEVOORWAARDEN VERPLICHTINGEN VAN OVHcloud INHOUDEN MET BETREKKING TOT BEPAALDE SERVICENIVEAUS, VORMEN DE OVEREENKOMSTIGE BETALINGEN OF CREDITS DIE OVHcloud AAN DE KLANT VERSCHULDIGD IS, HET ENIGE EN EXCLUSIEVE RECHTSMIDDEL VAN DE KLANT VOOR HET NIET NALEVEN VAN HET SERVICENIVEAU DAT OVHcloud IN DE BETREFFENDE SPECIFIEKE SERVICEVOORWAARDEN HEEFT TOEGEZEGD EN DE VOLLEDIGE AANSPRAKELIJKHEID VAN OVHcloud VOOR HET NIET VOLDOEN AAN HET BETREFFENDE SERVICENIVEAU. DE KLANT DOET HIERBIJ AFSTAND VAN ENIG RECHT OM TERZAKE AANVULLENDE SCHADEVERGOEDING TE VORDEREN. BIJ AFWEZIGHEID VAN EEN TOEPASSELIJKE TOEZEGGING MET BETREKKING TOT EEN BEPAALD NIVEAU VAN DIENSTVERLENING ZAL IN GEEN GEVAL, DE TOTALE CUMULATIEVE AANSPRAKELIJKHEID VAN OVHcloud (MET INBEGRIJ VAN EVENTUELE GELIEERDE ONDERNEMINGEN EN SUBCONTRACTANTEN) PER PERIODE VAN TWAALF (12) OPEENVOLGENDE MAANDEN EN PER BESTELLING, VOOR ALLE FOUTEN EN SCHADE SAMEN, KAN NIET MEER BEDRAGEN DAN (I) HET TOTALE BEDRAG DAT DOOR DE KLANT AAN OVHcloud IS BETAALD VOOR DE GETROFFEN DIENSTEN GEDURENDE ZES (6) MAANDEN VOORAFGAAND AAN DE VORDERING TOT SCHADEVERGOEDING VAN DE KLANT, OF (II) DE DIRECTE SCHADE DIE DE KLANT HEEFT GELEDEN ALS DIT LAGER IS. DIT BEDRAG VORMT EEN ALLESOVERKOEPELEND PLAFOND VOOR DE AANSPRAKELIJKHEID VAN OVHcloud EN HAAR GELIEERDE ONDERNEMINGEN JEGENS DE KLANT. DEZE BEPERKING IS ECHTER NIET VAN TOEPASSING (I) IN GEVAL VAN OVERLIJDEN OF PERSOONLIJK LETSEL, (II) IN GEVAL VAN FRAUDE OF ZWARE OF OPZETTELIJKE FOUTEN.

**10.4. Uitsluitingen.** OVHcloud IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:

- i) ELKE HANDELING OF OMISSIE VAN EEN DERDE DIE REDELIJKERWIJS NIET ONDER DE CONTROLE VAN OVHcloud VALT;
- ii) INDIRECTE SCHADE, ZOALS ALGEMEEN ERKEND IN DE RECHTSPRAAK, MET NAME VERLIES VAN BESTELLINGEN, WINST, KLANTEN OF EXPLOITATIE, IMAGOSCHADE;
- iii) SCHADE DOOR VERLIES OF WIJZIGING VAN DE VOLLEDIGE CONTENT OF EEN DEEL ERVAN;
- iv) GEGEVENS HERSTELLEN EN DUS SCHADE VEROORZAAKT DOOR VERLIES OF WIJZIGING VAN DE VOLLEDIGE CONTENT OF EEN DEEL ERVAN, IN DIE ZIN DAT OVHcloud ALLEEN VERANTWOORDELIJK IS VOOR DE BESCHIKBAARHEID VAN DE OPSLAG- OF BACK-UPRUIMTE, IN OVEREENSTEMMING MET DE OVEREENGEKOMEN SERVICENIVEAUS (SLA), INDIEN VAN TOEPASSING;
- v) ILLEGALE CONTENT DIE DOOR DE KLANT EN/OF ZIJN GEBRUIKERS VANAF DE SERVICES WORDT GEBRUIKT OF GEËXPLOITEERD;
- vi) HET VERLIES, DE OPENBAARMAKING OF HET FRAUDULEUZE OF ONRECHTMATIGE GEBRUIK VAN AUTHENTICATIEMIDDELEN OM TOEGANG TE KRIJGEN TOT HET KLANTACCOUNT OF DE SERVICES;
- vii) HET GEBRUIK VAN DE SERVICES DOOR DE KLANT OF EEN GEBRUIKER DAT NIET CONFORM HET CONTRACT OF DE TECHNISCHE DOCUMENTATIE IS;
- viii) VERSLECHTERING VAN DE SYSTEMEN, APPLICATIES EN ANDERE ONDERDELEN DIE DOOR DE KLANT OF ZIJN GEBRUIKERS OP DE INFRASTRUCTUUR ZIJN GEÏNSTALLEERD;
- ix) ONTOEREIKENDHEID VAN DE SERVICES VOOR DE BEHOEFTE VAN DE KLANT, MET NAME WAT BETREFT DE GEVOELIGHEID VAN DE CONTENT;
- x) BEVEILIGINGSINCIDENTEN DIE TE MAKEN HEBBEN MET HET GEBRUIK VAN INTERNET DOOR DE KLANT EN/OF ZIJN GEBRUIKERS, MET NAME IN HET GEVAL VAN VERLIES, WIJZIGING, Vernietiging, OPENBAARMAKING OF ONGEORLOOFDE TOEGANG TOT GEGEVENS OF INFORMATIE VAN DE KLANT OP OF VANAF INTERNET;
- xi) TIJDELIJKE OF DEFINITIEVE OPSCHORTING VAN DE SERVICES UITGEVOERD VOLGENS ARTIKEL 3.7.

**10.5.** De bepalingen van artikel 10 verdelen de risico's tussen OVHcloud en de Klant. De prijs van de Services houdt rekening met deze verdeling en met de beperkte aansprakelijkheid.

**10.6. Aansprakelijkheid van de Klant.** De Klant neemt alle risico's en gevaren van zijn activiteiten op zich en is in het bijzonder als enige aansprakelijk voor het gebruik van de Services overeenkomstig het Contract, ook als de

aan hem ter beschikking gestelde Services door of namens derden, met name Gebruikers, worden gebruikt. Als de Klant de Services namens derden gebruikt of derden toestaat de Services te gebruiken, dan verbindt de Klant zich ertoe hun voorafgaand aan het gebruik ervan de geldende contractuele voorwaarden van OVHcloud en de Producten van Derden die op deze Services van toepassing zijn, mede te delen en te laten valideren. De Klant garandeert OVHcloud dat deze voorwaarden worden nageleefd.

De Klant is verantwoordelijk voor:

- a) kennis nemen van de documentatie en de reeksen, opties en configuraties die beschikbaar zijn op de Website om keuzes te maken die hij het geschiktst acht;
- b) nagaan of zijn technische en operationele behoeften (of die van de derde namens wie de Services zullen worden gebruikt) overeenkomen met de Services ;
- c) ervoor zorgen dat het beoogde gebruik van de Service en de Producten van Derden in overeenstemming is met de wetten die van toepassing zijn op de activiteiten die worden uitgevoerd in het kader van het gebruik van deze Service en de Producten van Derden, met name de wetten inzake exportcontrole en/of die specifiek voor uw activiteit gelden.

De Services bieden geen garantie voor servicecontinuïteit, noch voor bescherming of behoud van de gegevens van de Klant. De Klant blijft als enige verantwoordelijk, in het bijzonder in het geval van hosten van Content en/of gegevens die gevoelig zijn en/of noodzakelijk zijn voor het voortzetten van zijn activiteiten, voor back-ups van zijn gegevens, voor het implementeren en beheren van een plan voor continuïteit en/of disaster recovery, en meer in het algemeen voor alle technische en organisatorische maatregelen die de Klant in staat stellen zijn activiteiten voort te zetten in het geval van een ernstige storing van de Services die de continuïteit van zijn activiteit en de beschikbaarheid en integriteit van zijn Content en gegevens zou kunnen beïnvloeden. Het abonnement op een back-upservice ontslaat de Klant niet van zijn verantwoordelijkheid om dergelijke plannen te implementeren.

De Klant verklaart over de vereiste technische kennis en vaardigheden te beschikken en kennis te hebben genomen van de kenmerken van de Services voordat hij deze gebruikt.

De Klant is verantwoordelijk voor (a) de Content, (b) het beheer en gebruik ervan (met inbegrip van de controle, validatie, updates, verwijdering, back-up en enig andere maatregel die verlies en wijziging van Content kan voorkomen), ook als deze eigendom is van derden of wordt gebruikt of geëxploiteerd door of namens derden, en (c) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Als de Klant de Services gebruikt in het kader van een professionele activiteit of als hij optreedt namens derden, verbindt hij zich ertoe om, gedurende de hele duur van het Contract, bij een organisatie met een erkende kredietwaardigheid een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten en te handhaven, die alle schade dekt die hem kan worden aangerekend.

**10.7. Garanties.** De Klant vrijwaart OVHcloud tegen alle gevolgen, met name alle claims of rechtsvorderingen van een derde, die voortvloeien (a) uit het gebruik of de exploitatie van illegale Content in het kader van de Services, (b) uit frauduleus gebruik van de Services of uit gebruik dat niet volgens de van kracht zijnde wetten en regelgevingen is, (c) uit het gebruik van de Services en Producten van Derden dat de rechten van derden schendt (in het bijzonder de intellectuele-eigendomsrechten van derden), (d) uit het feit dat de geselecteerde Services niet geschikt zijn voor zijn behoeften of voor de behoeften van derden, (e) uit het verlies of onrechtmatig gebruik van authenticatiemiddelen van Gebruikers en (f) uit het verlies van gegevens van derden. De Klant neemt alle verzoeken, claims en/of acties van derden met betrekking tot de Content en/of de bepalingen van het Contract op zich, met inbegrip van overheids- en gerechtelijke autoriteiten.

Als zodanig zal de Klant OVHcloud schadeloosstellen voor alle daaruit voortvloeiende schade en zal hij alle redelijke gerechtskosten (redelijke honoraria van advocaten, gerechtsdeurwaarders, enzovoorts) dragen, evenals de aan een derde per transactie of bindende beslissing ten aanzien van OVHcloud toegekende schadevergoedingen. De Klant zal geen enkele transactie aanvaarden die een einde maakt aan deze claim of actie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OVHcloud.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de relatie die hij met derden onderhoudt, met name met de Gebruikers, en hij vrijwaart OVHcloud van alle verzoeken, claims en/of acties van derden die betrekking hebben

op de Services. De Klant verbindt zich ertoe alle verzoeken, claims en/of acties van derden met betrekking tot de Services zo snel mogelijk schriftelijk aan OVHcloud te melden, met vermelding van het onderwerp van het verzoek en alle relevante informatie, zodat OVHcloud de Klant alle nuttige informatie kan verstrekken waarover ze beschikt.

Als de klacht of de actie gebaseerd is op een tekortkoming van OVHcloud, dan kan de Klant OVHcloud aansprakelijk stellen onder de voorwaarden vermeld in Artikel 10 "Aansprakelijkheid".

**10.8. Overmacht.** Geen van de Partijen is aansprakelijk voor het niet nakomen van haar verplichtingen – behalve die voor de betaling van de prijs van de Services – indien deze direct of indirect voortvloeit uit een geval van overmacht. De Partijen verklaren dat de volgende gebeurtenissen gevallen van overmacht zijn: stakingen, met inbegrip van stakingen door het personeel van een van hun onderaannemers, daden van vandalisme, oorlog of oorlogsdreiging, sabotage, terroristische daden, branden, epidemieën, aardbevingen, overstromingen, explosies en stroomonderbrekingen buiten de controle van de gehinderde Partij. De gehinderde Partij moet (i) commercieel redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de gebeurtenis te beperken; (ii) de verplichtingen die niet door de gebeurtenis worden beïnvloed, blijven nakomen; (iii) de andere Partij zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte brengen van het bestaan, de omstandigheden, de impact op de Services en de geschatte duur van de gebeurtenis of de gevolgen ervan; en (iv) de andere Partij regelmatig op de hoogte houden van de ontwikkeling van de situatie na de eerste kennisgeving.

Indien het geval van overmacht langer dan dertig (30) opeenvolgende dagen duurt, kan elke Partij de getroffen Services van rechtswege opzeggen.

## 11. FINANCIËLE VOORWAARDEN

**11.1. Prijs van de Services.** De prijzen van de bestelde Services zijn de prijzen die gelden op de Website op het moment dat de Bestelling wordt geplaatst. Tenzij anders vermeld, worden zij uitgedrukt in euro. Bij wijze van uitzondering kunnen de Partijen de prijs van de Services overeenkomen via een offerte door OVHcloud, die de Bestelling vormt nadat deze door de Klant is ondertekend. Als deze exclusief belastingen (met name voor Services die voor professionals bedoeld zijn) worden vermeld, dan zullen de btw en andere belastingen die op de Services van toepassing zijn (met uitzondering van de heffingen en inkomstenbelastingen van OVHcloud) bij de prijs van de Services worden geteld en verschuldigd zijn, zonder dat dit als een prijswijziging kan worden beschouwd. Met uitzondering van speciale tarieven omvat de prijs van de Services de kosten voor het verwerven van licenties en gebruiksrechten voor de tools, software en besturingssystemen die door OVHcloud worden gebruikt en/of in het kader van de Services door OVHcloud aan de Klant ter beschikking worden gesteld. De Klant dient de licenties en gebruiksrechten te verwerven en te betalen die nodig zijn om de Content te exploiteren. Voor meer informatie over de manier waarop de prijzen van de Services worden berekend, kan de Klant de Website en de toepasselijke Specifieke Voorwaarden raadplegen. Het betrekken van een expert of het leveren van rapporten over de Services worden tegen de geldende tarieven aanvullend gefactureerd.

**11.2. Prijswijziging.** OVHcloud kan de prijzen van de Services op elk gewenst moment wijzigen. Voor elke nieuwe Bestelling zijn de prijswijzigingen onmiddellijk van toepassing. Voor reeds lopende Services, waarvoor een abonnement zonder vaste looptijd is afgesloten en/of voor kostenstijgingen van Producten van Derden, elektriciteit en elektronische componenten, kan de prijs door OVHcloud worden gewijzigd nadat OVHcloud de Klant hiervan minstens dertig (30) dagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging per e-mail op de hoogte heeft gebracht. Na deze periode gelden de nieuwe prijzen voor de Klant. De Klant beschikt, vanaf het moment dat deze informatie verstrekt is, over een termijn van dertig (30) kalenderdagen, of vier (4) maanden voor Consumenten, om de betreffende Services en Producten van Derden zonder boete op te zeggen, per aangetekende brief met ontvangstbevestiging of via het opzegformulier op zijn Control Panel. Dit beëindigingsrecht is niet van toepassing in geval van prijsverhoging als gevolg van onvoorspelbare omstandigheden waardoor de uitvoering bovenmatig kostbaar is voor OVHcloud, die er niet mee had ingestemd dit risico op zich te nemen. Wanneer de Klant een consument is, OVHcloud is niet gerechtigd om overeengekomen prijzen gedurende de eerste drie (3) maanden na het afsluiten van de betreffende bestelling te wijzigen.

**11.3. Facturering.** De Services worden gefactureerd op basis van verbruik en de Bestellingen van de Klant, die door OVHcloud in haar informatiesysteem geconstateerd zijn. De periodiciteit (maandelijks, jaarlijks of anderszins) en het moment van facturering (bij Bestelling of na afloop van een termijn) verschillen per Service. De factureringsvoorwaarden zijn gedefinieerd op de Website en in de Specifieke Voorwaarden van de betreffende Services. De Klant accepteert dat de facturen gedematerialiseerd per e-mail aan hem worden verzonden en/of in zijn Control Panel worden geplaatst en daar gedurende twaalf (12) maanden nadat ze ter beschikking zijn gesteld, beschikbaar blijven. De Klant dient een kopie ervan te bewaren in overeenstemming met de geldende regelgeving.

**11.4. Betaling.** De facturen dienen na ontvangst betaald te worden. De Klant moet een van de betaalmethoden kiezen die door OVHcloud aanvaard worden en op de Website gepubliceerd zijn. Services die na afloop van een termijn betaald moeten worden, kan OVHcloud voor het einde van de lopende kalendermaand in rekening brengen, als de in de loop van de maand verbruikte Services een significant totaalbedrag bereiken. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van het volledige bedrag van zijn facturen, wat inhoudt dat hij een geldige betaalmethode in zijn Klantaccount registreert en dat hij over de benodigde geldmiddelen beschikt om de Services gedurende de hele looptijd van het Contract te betalen. Voor Services die naar verbruik betaald moeten worden, wordt elke begonnen werkzame eenheid gefactureerd en moet deze in zijn geheel betaald worden, zelfs als ze niet volledig gebruikt is. De Klant dient de prijs van de Services volledig te betalen. Er is geen terugbetaling mogelijk in het geval van niet-gebruik, gedeeltelijk gebruik, opschorting of beëindiging van het gebruik van de Services voor het einde van de gebruiksperiode waarvoor bij de Bestelling een abonnement is afgesloten. Bijgevolg, en onder voorbehoud van de rechten van de Consument:

(i) in het geval van een betaling van vaste bedragen of volgens abonnement (maandelijks, jaarlijks of anderszins), blijft het totale bedrag van de Services volledig verschuldigd en wordt het aan de Klant gefactureerd tot het einde van de betreffende periode, en (ii) in het geval van een Service of Services met een Verbintenisperiode blijft het totale bedrag van de Services volledig verschuldigd en wordt het aan de Klant gefactureerd worden tot het einde van de Verbintenisperiode.

Als uitzondering hierop wordt de Klant terugbetaald als de Services niet aan de Klant zijn geleverd.

**11.5. Incasso.** De Klant kan via automatische incasso betalen met de bankrekening die in het Control Panel is opgeslagen, mits OVHcloud dit eerst heeft geaccepteerd. Door een ondertekende incassomachtiging aan te leveren, geeft de Klant OVHcloud toestemming om het bedrag van de Bestelling van zijn bankrekening af te schrijven middels een of meerdere incasso-opdrachten die binnen drie (3) dagen na de uitgiftedatum van de factuur worden uitgevoerd. De Klant garandeert de rechtmatige houder te zijn van de bankrekening die in het Control Panel is geregistreerd. De Klant verplicht zich om OVHcloud onmiddellijk op de hoogte te stellen van elke wijziging van bankgegevens en om het mandaat voor automatische afschrijvingen zo nodig te verlengen. De mandaten voor automatische afschrijvingen lopen af als er geen incasso meer heeft plaatsgevonden gedurende een periode van meer dan drie (3) jaar.

**11.6. Wanbetaling en te late betaling.** Indien de Klant het uit hoofde van de Overeenkomst aan OVHcloud verschuldigde bedrag op de vervaldatum niet volledig betaalt, is de Klant over het achterstallige bedrag rente verschuldigd van 1,5% per jaar boven de basisrentevoet van de Nederlandse Centrale Bank zoals die op dat moment geldt of de maximale rentevoet die wettelijk is toegestaan indien deze lager is. Deze rente wordt per dag opgebouwd vanaf de vervaldatum tot de daadwerkelijke betaling van het achterstallige bedrag, dit geldt zowel vóór als na het vonnis. De Klant betaalt de rente tezamen met het achterstallige bedrag. Indien een dergelijke wanbetaling of betalingsachterstand langer dan veertien (14) kalenderdagen na de kennisgeving per e-mail aan de Klant voortduurt, worden, zonder dat een aanvullende kennisgeving of ingebrekestelling is vereist, (a) alle bedragen die de Klant uit hoofde van het Contract nog verschuldigd is, ongeacht de betalingsvoorwaarden, opeisbaar en (b) heeft OVHcloud het recht om, onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving, alle of een deel van de Diensten voor de Klant op te schorten (met inbegrip van de Diensten waarvoor reeds is betaald), een nieuwe Bestelling of verlenging van de Diensten te weigeren en de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te

beëindigen. In geval van wanbetaling of niet-tijdige betaling zijn zakelijke Klanten tevens een vaste verhaalsvergoeding verschuldigd van 40 (veertig) euro, onverminderd het recht van OVHcloud om, op grond van bewijsstukken, aanvullende schadevergoeding te eisen in gevallen waarin de verhaalsvergoeding hoger is dan het bedrag van deze vaste verhaalsvergoeding.

**11.7. Betwisting.** Elk meningsverschil over facturen moet via het Control Panel aan de Klantenservice van OVHcloud worden gemeld binnen drie (3) maanden nadat de factuur is opgesteld. Indien dit niet gebeurt, is de Klant verplicht onbetaalde facturen te betalen volgens de voorwaarden van het Contract. Als er geen facturering heeft plaatsgevonden, dan kan OVHcloud deze facturen regulariseren, voor zover dit binnen de geldende verjaringsregels mogelijk is.

## 12. DUUR, VERLENGING EN BEËINDIGING VAN DE SERVICES

**12.1. Duur van de Services.** Het Contract blijft van kracht zolang de Klant gebruik maakt van Services of een Bestelling is geplaatst. De initiële duur van de Services wordt in de Bestelling gespecificeerd en kan een Verbintenisperiode omvatten. De Klant zal –in zijn Control Panel of door contact op te nemen met Support – OVHcloud op de hoogte brengen van zijn beslissing de Services niet te verlengen. Mogelijk is een bevestiging van de Klant vereist om zijn verzoek om de Services niet te verlengen daadwerkelijk uit te voeren.

**12.2. Verlenging van de Services.** De verlengingsvoorwaarden van de Services zijn vastgelegd in de Bestellingen of in de Specifieke Voorwaarden van elke Service. Verlengingen gebeuren automatisch ("**Auto-renew**") of op voorwaarde van voorafgaande betaling.

**12.2.1. Automatisch verlengen met Auto-renew.** Voor sommige Services is Auto-renew standaard ingeschakeld. Bij Auto-renew moet de Klant in zijn Control Panel kiezen hoe hij wil verlengen, in het bijzonder de initiële duur die van toepassing is. Ten minste vierentwintig (24) uur voor het einde van de initiële periode of de lopende verlengingsperiode kan de Klant de duur van toekomstige verlengingsperiodes wijzigen. Als de initiële periode tijdens een kalendermaand start, dan wordt de verlengingscyclus van de Service bij de eerste verlenging opnieuw uitgelijnd met een cyclus van kalendermaanden, zodat de periodes van de volgende verlengingen op de eerste (1) dag van de kalendermaand beginnen. Als de Klant niet wenst dat een Service automatisch verlengd wordt, dan moet hij de Auto-renew-functie in zijn Control Panel deactiveren volgens de volgende voorwaarden: (a) voor Services met een maandelijkse verlengingscyclus, uiterlijk vóór de negentiende (19) van de maand om drieëntwintig uur (23.00 u.) Midden-Europese tijd; (b) voor Services met een niet-maandelijkse verlengingscyclus (driemaandelijks, halfjaarlijks, jaarlijks, enzovoorts) vóór de negentiende (19) dag van de maand voorafgaand aan de verlengingsdatum, uiterlijk om drieëntwintig uur (23.00 u.) Midden-Europese tijd. Als Auto-renew volgens de hierboven vermelde voorwaarden gedeactiveerd is, dan kan de betreffende Service door OVHcloud opgezegd en verwijderd worden aan het einde van de lopende initiële periode of verlengingsperiode, tenzij de Klant de Auto-renew-functie minstens vierentwintig (24) uur voor de vervaldatum van de Services heractiveert of de Klant de Services voor de volgende verlengingsperiode betaalt.

**12.2.2. Verlenging na voorafgaande betaling.** Verlengingen waarvoor een voorafgaande betaling is vereist, worden automatisch geweigerd bij wanbetaling of incorrecte betaling (met name een onjuist bedrag, een onvolledige betaling, een betaling zonder de vereiste referenties of uitgevoerd via een methode of procedure die OVHcloud niet accepteert).

**12.2.3. Geen verlenging bij einde levensduur of einde verkoop van de Services.** OVHcloud kan iedere verlenging beëindigen na dit binnen een redelijke termijn gemeld te hebben, in het bijzonder als de Services het einde van hun levensduur hebben bereikt of niet langer door OVHcloud worden verkocht.

**12.3. Beëindiging wegens inbreuk.** Indien een van de Partijen (de "**In Gebreke Blijvende Partij**") haar verplichtingen niet nakomt, en met name indien artikel 3 "Services", artikel 6 "Content" en/of artikel 11 "Financiële voorwaarden" van de Algemene Voorwaarden niet wordt nageleefd en dit na zeven (7) kalenderdagen na ontvangst van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging waarin de tekortkomingen worden beschreven, niet is gestopt, kan de andere Partij de betreffende Services en Bestellingen beëindigen.

Deze stopzetting wordt aan de In Gebreke Blijvende Partij gemeld met een aangetekende brief met ontvangstbevestiging. In het geval van kwaadwillig, onrechtmatig of frauduleus gebruik van de Services of van gebruik dat in strijd is met de rechten van een derde, kan OVHcloud de betreffende Services of het Contract echter in zijn geheel per e-mail en zonder voorafgaande aanmaning beëindigen. Dit doet niets af aan het recht van OVHcloud om de Services op te schorten of te onderbreken volgens de voorwaarden van het Contract, met name in het geval van het niet naleven van de bepalingen van het Contract. Opzeggingen wegens niet-naleving doen geen afbreuk aan eventuele schadevergoedingen die van de In Gebreke Blijvende Partij kunnen worden geëist. Als OVHcloud het contract niet uitvoert, kan de Klant geen prijsverlaging of gedwongen uitvoering in natura.

**12.4. Herroepingsrecht voor Consumenten.** De Klant heeft het wettelijk recht tot annulering. Hij kan dit recht uitoefenen, zonder zijn redenen te hoeven rechtvaardigen of andere boetes dan eventuele retourvergoedingen te betalen, binnen een periode van veertien (14) dagen na de dag na de Bestelling. De uitoefening van het annuleringsrecht geschiedt vóór de hiervoor genoemde vervaldatum hetzij via het daartoe in de Beheerinterface beschikbare formulier, hetzij door het onderstaande annuleringsformulier in te vullen en bij aangetekende brief met bericht van ontvangst aan OVHcloud te richten, hetzij door een andere verklaring waaruit duidelijk blijkt dat hij van dit recht gebruik wenst te maken.

**Annuleringsformulier:**

*"Ter attentie van OVH BV (Support Service):*

*Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)*

*Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)*

*Naam/Namen consument(en)*

*Adres consument(en)*

*Handtekening van consument(en) [alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]*

*Datum*

*(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is."*

Het recht van annulering, wanneer dit rechtmatig is uitgeoefend, stelt de Klant in staat door de uitoefening van genoemd recht de betreffende goederen en Diensten vergoed te krijgen, behoudens elke vermindering die OVHcloud kan toepassen op de waarde van de Diensten die de Klant daadwerkelijk heeft ontvangen op het moment dat hij gebruik maakt van zijn annuleringsrecht. OVHcloud zal deze vergoeding onverwijld en in geen geval later dan 14 dagen uitvoeren na de dag waarop OVHcloud hiervan de kennisgeving van de Klant ontvangt. OVHcloud zal de vergoeding aan de Klant betalen met gebruikmaking van dezelfde betaalmethode dat voor de eerste transactie werd gebruikt, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen. De Klant kan zijn annuleringsrecht niet uitoefenen voor Diensten die volledig zijn uitgevoerd voor het einde van de annuleringstermijn of voor volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken en Diensten of duidelijk maatwerk. Bijgevolg wordt de Klant bij het plaatsen van de Bestelling daarvan in kennis gesteld en wordt hij uitgenodigd om in dergelijke omstandigheden afstand te doen van zijn recht op annulering.

**12.5. Beëindiging voor Consumenten.** Alle verzoeken van de Klant tot beëindiging van de Overeenkomst zijn van kracht de dag na de datum van ontvangst door OVHcloud of op een andere door de Klant in zijn kennisgeving van beëindiging aangegeven ingangsdatum, met dien verstande dat de Klant alle benodigde informatie heeft gespecificeerd waarmee deze kan worden geïdentificeerd. De Klant kan echter verlangen dat de beëindiging van de Overeenkomst meer dan tien (10) dagen na ontvangst door OVHcloud van zijn beëindigingsverzoek ingaat.

## 13. VERTROUWELIJKHEID

**13.1. Verplichtingen.** Elke Partij verbindt zich ertoe om met betrekking tot vertrouwelijke informatie van de andere Partij die haar in het kader van het Contract is verstrekt of waartoe zij toegang heeft: (a) deze vertrouwelijke informatie uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van het Contract; (b) de vertrouwelijkheid

van deze informatie met dezelfde mate van zorg te beschermen als wanneer het haar eigen vertrouwelijke informatie betrof; en (c) deze vertrouwelijke informatie alleen ter beschikking te stellen aan haar medewerkers en Gelieerde Ondernemingen die deze informatie voor hun werk nodig hebben, op voorwaarde dat deze ontvangers vooraf worden geïnformeerd over de vertrouwelijkheid van de informatie en dat zij gebonden zijn aan een minstens gelijkwaardige vertrouwelijkheidsverplichting. Elke Partij kan vertrouwelijke informatie van de andere Partij aan haar adviseurs sturen indien die Partij tot een beroepsgroep behoort die aan een beroepsgeheim gebonden is (zoals advocaten, boekhouders of externe accountants). Elke Partij verbindt zich ertoe geen vertrouwelijke informatie van de andere Partij aan andere personen bekend te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, en zich ervoor in te zetten dat de vertrouwelijkheid van die informatie geëerbiedigd wordt door alle personen aan wie deze bekendmaakt is. De voorwaarden van het Contract en alle informatie die tussen de Partijen wordt uitgewisseld of waartoe de Partijen in het kader van de uitvoering van het Contract toegang hebben, worden als vertrouwelijke informatie beschouwd, ongeacht de vorm en aard ervan (met name financiële en marketinginformatie, fabrieksgeheimen, knowhow, informatie met betrekking tot de beveiliging en de gebruiksvoorwaarden van de Services). Om als vertrouwelijk te worden beschouwd, hoeft het document of een ander medium waarin de informatie staat, niet als vertrouwelijk te zijn aangemerkt of hoeft dit niet te zijn vermeld op het moment dat de informatie werd gedeeld. Elke Partij verbindt zich ertoe haar verplichting tot geheimhouding te respecteren gedurende de volledige duur van het Contract en gedurende een periode van twee (2) jaar na afloop ervan, ongeacht de reden ervan.

**13.2. Uitzonderingen.** Vertrouwelijkheidsverplichtingen zijn niet van toepassing op informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat (a) zij op legitieme wijze op de hoogte was zonder verplicht te zijn deze vertrouwelijk te houden, voordat de andere Partij deze informatie aan de ontvangende partij heeft verstrekt of haar daartoe toegang heeft verleend, (b) zij zich in het publieke domein bevindt zonder dat de ontvangende Partij (of de personen waarvoor zij verantwoordelijk is) de vertrouwelijkheidsverplichting heeft geschonden, (c) zij door een derde op rechtmatige wijze en met toestemming voor openbaarmaking aan de ontvangende Partij is meegedeeld, (d) zij voortvloeit uit ontwikkelingen die door de ontvangende Partij en/of haar medewerkers onafhankelijk van het Contract zijn gerealiseerd, of (e) de openbaarmaking van de informatie geautoriseerd is door de andere Partij. OVHcloud kan informatie over het verbruiksvolume van de Klant delen met de partner die de Klant naar OVHcloud heeft doorverwezen. Elke Partij kan vertrouwelijke informatie die zij van de andere Partij heeft ontvangen, vrijgeven om haar rechten te verdedigen in het kader van een rechtszaak tegen de andere Partij. De informatie wordt in dat geval gedurende de wettelijke termijn bewaard die nodig is voor de bewijsvoering en mag alleen worden geopenbaard aan personen die in het kader van de betrokken rechtsvordering of procedure kennis moeten nemen van de informatie (magistraten, raadslieden, enzovoorts), die aan een beroepsgeheim gebonden zijn of, indien dit niet het geval is, door een geheimhoudingsovereenkomst gebonden zijn. Elke Partij kan vertrouwelijke informatie die zij van de andere Partij heeft ontvangen, ook openbaar maken op verzoek van een bevoegde overheids- of rechterlijke instantie, mits zij de andere Partij daarvan vooraf in kennis stelt, behoudens andersluidende wettelijke bepalingen of instructies. De Partij mag alleen vertrouwelijke informatie openbaar maken die strikt noodzakelijk is om aan dat verzoek te voldoen.

## 14. ALGEMENE BEPALINGEN

**14.1. Toepasselijk recht en rechtbanken.** Op het Contract is het Franse recht van toepassing. De Partijen zullen hun best doen om elk geschil dat tussen hen ontstaat, in der minne te schikken. De zorgvuldigste Partij geeft de andere Partij dan kennis van het bestaan en de redenen van het geschil door middel van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging. Bij gebrek aan een minnelijke schikking binnen een termijn van dertig (30) dagen na deze kennisgeving komen de Partijen uitdrukkelijk overeen het geschil voor te leggen aan de Rechtbank van Koophandel te Lille Métropole, ook in geval van pluraliteit van verweerders, van oproeping tot vrijwaring of van procedures in kort geding. Voor Consumenten wordt in geval van een geschil overeenkomstig artikel 42 van het Franse Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (“code de procédure civile”) uitdrukkelijke bevoegdheid verleend aan de rechtbank van de woonplaats van de verweerder of, naar keuze van de verweerder, op de plaats

van uitvoering van de dienstverlening, overeenkomstig artikel 46 van het Franse Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.

**14.2. Vervaltermijn.** In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen komen de Partijen uitdrukkelijk overeen dat de Klant geen enkele actie tegen OVHcloud kan ondernemen na een termijn van twee (2) jaar, te rekenen vanaf het optreden of het ontdekken van de betreffende schade, op straffe van verval.

**14.3. Internationale sancties en Exportcontrole.**

De Klant verbindt zich ertoe te allen tijde de Internationale sancties en de regelgeving inzake Exportcontrole te respecteren.

De Klant garandeert dat:

- a) hij niet in een Internationale sanctie is genoemd, er geen op hem gericht is of dat hij aan een Internationale sanctie onderworpen is;
- b) hij niet onder dwang of onder zeggenschap staat van en niet optreedt voor of namens een natuurlijke of rechtspersoon die door een Internationale sanctie is genoemd, die op deze persoon gericht is of waaraan deze persoon onderworpen is;
- c) de Services niet worden gebruikt, verkocht, uitgevoerd, verduisterd of op welke wijze dan ook overgedragen aan een persoon of entiteit die zich in een land of regio bevindt die onder een Internationale sanctie of een handelsembargo valt. Dit geldt ook voor elke regering van een land of regio, of voor personen of entiteiten die anderszins onder Internationale sancties vallen, hetzij direct of indirect betrokken zijn bij terroristische daden, hetzij in verband zijn gebracht met massavernietigingswapens of rakettoepassingen.
- d) hij geen goederen, diensten, software of technologie gebruikt, verwerkt, verkoopt, levert, overdraagt of uitvoert waarvoor een Internationale sanctie of beperking geldt in het kader van Exportcontrole.

De Klant moet OVHcloud onmiddellijk op de hoogte stellen als een van deze elementen niet langer juist is.

OVHcloud is niet verplicht haar verplichtingen uit hoofde van het Contract na te komen als dit in strijd is met de toepasselijke regels of als dit OVHcloud blootstelt aan het risico van dwangmaatregelen, strafmaatregelen, beperkende maatregelen of ongunstige maatregelen in het kader van Internationale sancties of Exportcontrole. OVHcloud kan ook naar eigen goeddunken het Contract geheel of gedeeltelijk van rechtswege beëindigen door de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

**14.4. Deelbaarheid.** Indien een clause van het Contract nietig wordt verklaard op grond van een wet, een verordening of een definitieve rechterlijke beslissing, dan wordt die clause geacht niet geschreven te zijn, zonder dat dit de geldigheid van de overige bepalingen van het Contract aantast. In dat geval zullen de Partijen, voor zover mogelijk, de nietig verklaarde clause moeten vervangen door een andere clause die met de geest en het doel van het Contract overeenkomt.

**14.5. Effect ten aanzien van derden.** OVHcloud gaat geen verplichtingen jegens derden aan, ook niet jegens de Gebruikers. De Klant is de enige Partij die een contractuele relatie heeft met de Gebruikers en is verantwoordelijk voor de relaties die hij met hen onderhoudt.

**14.6. Titels.** De titels van de artikelen hebben enkel tot doel de indeling te verhelderen, zonder contractuele waarde of bijzondere betekenis.

**14.7. Niet afzien van bepalingen.** Het feit dat OVHcloud zich op een bepaald moment niet beroept op een bepaling van het Contract en/of een schending van het Contract door de Klant duldt, kan niet worden uitgelegd als dat OVHcloud ervan afziet in een later stadium om de uitvoering van deze bepaling te vragen.

**14.8. Wijzigingen van het Contract.** OVHcloud kan het Contract op elk gewenst moment van rechtswege wijzigen. Deze wijzigingen zijn onmiddellijk van toepassing op alle nieuwe Bestellingen. Voor Services die momenteel gebruikt worden, wordt de Klant via e-mail of via zijn Control Panel op de hoogte gebracht van elke wijziging van het van kracht zijnde Contract. Deze wijzigingen treden dertig (30) kalenderdagen na verzending van deze kennisgeving in werking. Wijzigingen in de Voorwaarden voor Producten van Derden en het in overeenstemming brengen met wet- en regelgeving kunnen echter onmiddellijk plaatsvinden, voor zover OVHcloud deze niet onder controle heeft. Als nieuwe voorwaarden ongunstig zijn voor de Klant, kan hij de betreffende Services opzeggen met een aangetekende brief met ontvangstbevestiging of via het daarvoor bestemde formulier in zijn Control

Panel, binnen een termijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen, of vier (4) maanden voor Consumenten, te rekenen vanaf de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.

**14.9. Onafhankelijkheid.** Het Contract geeft een Partij niet het recht de andere Partij voor welk doel dan ook te vertegenwoordigen en heeft niet tot doel of gevolg een daadwerkelijk opgerichte vennootschap, een vennootschap in deelneming, een joint venture of een andere vorm van een combinatie van gemeenschappelijke ondernemingen of een vereniging op te richten. Elke Partij blijft volledig onafhankelijk, is verantwoordelijk voor het beheer van haar zaken, is verantwoordelijk voor al haar handelingen en neemt alleen alle risico's van haar eigen activiteiten op zich.

**14.10. Overdracht van het Contract.** Geen van de Partijen mag het Contract overdragen, zelfs niet gedeeltelijk, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Bij wijze van uitzondering kan OVHcloud het Contract of een deel ervan overdragen aan een van haar Gelieerde Ondernemingen Dit artikel heeft goederenrechtelijk effect.

**14.11. Communicatie.** Voor elke informatie-uitwisseling per e-mail gelden de datum en het tijdstip van de OVHcloud-server als bewijs tussen de Partijen. Deze gegevens worden door OVHcloud bewaard gedurende de hele periode van de contractuele betrekkingen en gedurende de drie (3) volgende jaren. Behoudens afwijkende communicatiemethoden en geadresseerden die in het Contract zijn voorzien, worden alle kennisgevingen, aanmaningen en andere mededelingen die in het Contract zijn voorzien, geacht op geldige wijze te zijn gedaan indien zij gericht zijn aan:

Aan OVHcloud: Per aangetekende brief met ontvangstbevestiging op het volgende adres: OVHcloud - Nationale Support Service - VH BV, met hoofdkantoor aan de Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam-Zuidoost;

Aan de Klant: Per aangetekende brief met ontvangstbevestiging naar het aan zijn Klantaccount gekoppelde postadres of per e-mail.

**14.12. Reclame en promotie.** OVHcloud heeft het recht om gedurende de volledige gebruiksduur van de Services door de Klant de commerciële relatie met de Klant te gebruiken als onderdeel van de gebruikelijke uitvoering van haar communicatieactiviteiten. OVHcloud kan ook wereldwijd verwijzen naar de merken en logo's van de Klant in alle media, met inbegrip van alle door OVHcloud beheerde websites.

**14.13. Bindend bewijs.** Gegevens in digitale vorm en gegevens uit het informatiesysteem van OVHcloud zijn wettelijk toelaatbare bewijsstukken met dezelfde bewijskracht als elk schriftelijk document dat is opgesteld, ontvangen of bewaard. Deze gegevens kunnen door OVHcloud geldig worden aangedragen in het kader van elk geschil en kunnen de Klant ten laste worden gelegd in het geval van een geschil. Deze gegevens omvatten onder meer de gebeurtenislogboeken, verbruiksgegevens, overzichten van Bestellingen, betalingsoverzichten en rapporten over Incidentmanagement.

**14.14. Berekening van de termijnen.** Termijnen worden berekend in kalenderdagen en worden geteld vanaf de eerstvolgende dag van de gebeurtenis die hiertoe aanleiding geeft.

**14.15. Voortbestaan van bepaalde verplichtingen.**

De volgende artikelen van het Contract zullen, ongeacht de reden, na opzegging of beëindiging ervan voortbestaan:

Artikel 3.2 (Intellectuele eigendom. Gebruiksrechten)

Artikel 10 (Aansprakelijkheid)

Artikel 13 (Vertrouwelijkheid)

Article 14.1. (Toepasselijk recht en rechtbanken)

Artikel 14.2 (Vervaltermijn)

en meer in het algemeen elke clause die impliciet bedoeld is om na de beëindiging van het Contract te blijven gelden.

\_\_\_\_\_ EINDE VAN HET DOCUMENT \_\_\_\_\_