

**SPECIFIEKE VOORWAARDEN –  
E-MAIL - ZIMBRA**

*Versie van 20/01/2025*

## Samenvatting

1.	WAAR GAAT HET OVER? .....	1
2.	DEFINITIES .....	1
3.	WAT HOUDT DE SERVICE IN? .....	2
4.	WAT ZIJN DE GEBRUIKSVORWAARDEN? .....	2
5.	WAT ZIJN DE FINANCIËLE VOORWAARDEN? .....	3
6.	WAT IS DE DUUR VAN DE SERVICE? .....	3
7.	BESTRIJDING VAN FRAUDULEUZE, ONGEWENSTE E-MAILS OF MALWARE .....	5
8.	WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN OVHcloud? .....	7
9.	WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT? .....	8

### 1. WAAR GAAT HET OVER?

Deze SV's en hun bijlagen definiëren de gebruiksvoorwaarden en financiële voorwaarden die van toepassing zijn op de e-maildienst die door OVHcloud is ontwikkeld op basis van het Producten van Derden Zimbra-oplossing die eigendom is van de externe software-uitgever Synacor (hierna de "**Service**" genoemd).

Ze vullen de geldende AG's aan die ook van toepassing zijn op de Service.

### 2. DEFINITIES

De termen in deze Specifieke Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen, worden hieronder gedefinieerd en in de andere contractuele documenten die het Contract tussen de Klant en OVHcloud vormen.

**"Account"**: staat voor een e-mailpagina die door de Klant is aangemaakt en die uitsluitend bestemd is een eindgebruiker van de Service. Tenzij de Partijen anders overeenkomen, heeft elk Account zijn eigen opslagruimte en beperkingen voor het verzenden van e-mails, die gedetailleerd zijn beschreven op de Website.

**"Contact Domain"**: (administratie, technische zaken, facturering): Natuurlijke of rechtspersonen die door de Klant zijn aangewezen als contactpersoon voor administratieve, technische of



betalinggerelateerde zaken voor het Klantaccount en die verantwoordelijk zijn voor de administratieve, technische en boekhoudkundige handelingen met betrekking tot de Domeinnaam.

**"DNS-server(s)":** Een protocol waarmee een domeinnaam aan een IP-adres kan worden gekoppeld.

**"Domeinnaam":** Tekenreeks (bijvoorbeeld: ovh) gekoppeld aan een extensie (bijvoorbeeld: .com, .fr...) die samen een naam vormen die gekoppeld is aan een IP-adres.

**"Metadata»:** verwijst naar analysegegevens en verkeersgegevens van e-mails.

### 3. WAT HOUDT DE SERVICE IN?

#### **Wat is de content van de Service?**

Het is een e-mailaccount voor het verzenden en ontvangen van e-mails. Het is mogelijk om een of meer Account(s) te openen, afhankelijk van de door de Klant gekozen opties.

OVHcloud kan naar eigen goeddunken de uitgever van de e-mailsoftware wijzigen of de bestaande functies van de Accounts waarop de Klant geabonneerd is, wijzigen of veranderen, in overeenstemming met de AV's.

#### **Beschikt de Service over Support?**

De Service beschikt over Support zoals beschreven in de algemene voorwaarden. Als de Klant hulp wenst bij gebruik en configuratie, moet hij zich abonneren op het juiste Supportniveau.

#### **Worden er back-ups gemaakt?**

OVHcloud maakt technische back-ups om te garanderen dat de Service goed blijft functioneren. Deze back-ups maken geen deel uit van de Service en zijn niet bedoeld om back-ups te maken van de e-mails en de Content die de Klant op de Services heeft geplaatst.

OVHcloud is niet verplicht back-ups te maken van de Content van de Klant die op de Services wordt gehost. De Klant dient derhalve alle noodzakelijke maatregelen te nemen om zijn Content te beschermen, zodat hij deze kan herstellen, met name in het geval van verlies, wijziging, corruptie of schade, ongeacht de oorzaak ervan.

### 4. WAT ZIJN DE GEBRUIKSVORWAARDEN?

#### **Hoe kan ik mij abonneren op de Service?**

Om de Service te kunnen gebruiken, moet de Klant een Domeinnaam hebben en de configuratie van de Domeinnaam en de bijbehorende DNS-servers kunnen wijzigen.



OVHcloud garandeert niet dat de Service compatibel is met alle beschikbare extensies voor Domeinnamen. Ter illustratie: bij het opstellen van de onderhavige voorwaarden is bij OVHcloud de extensie .TEL verkrijgbaar. Deze is niet compatibel met de Service. OVHcloud raadt de Klant aan op de OVHcloud-website te controleren of zijn Domeinnaam compatibel is met de Service.

### **Hoe activeer ik de Service?**

Wanneer de Bestelling van de Klant is geaccepteerd, activeert OVHcloud de Service door toegangscodes naar de Klant te verzenden.

De Klant dient in te loggen op zijn Klantenpagina om toegang te krijgen tot de Service en deze te configureren.

De Klant maakt de Accounts op de Domeinnamen alleen maar en rechtstreeks aan vanuit zijn Klantenpagina.

## **5. WAT ZIJN DE FINANCIËLE VOORWAARDEN?**

### **Facturering**

Bij de Bestelling en verlenging van de Service wordt een factuur opgesteld en automatisch voldaan via de door de Klant opgeslagen betalingsmethode.

### **Service inbegrepen bij een Webhostingpakket / Domeinnaam**

De Service kan inbegrepen zijn bij de functies van een Webhostingpakket en/of een Domeinnaam. In dat geval wordt het automatisch gefactureerd voor de webhosting of Domeinnaam waaraan de Service is toegewezen, overeenkomstig artikel 6. De financiële voorwaarden van Webhosting- en/of Domeinnaam-producten zijn van toepassing op de Service.

## **6. WAT IS DE DUUR VAN DE SERVICE?**

### **Duur van de Service**

De Service begint op de dag van activering voor de duur die tijdens de Bestelling gekozen is ("**Initiële Duur**"). Aan het einde van de Initiële Duur wordt de Service automatisch verlengd met opeenvolgende periodes van dezelfde duur, tenzij deze verlengd wordt voor een andere duur (samen "**Verlengingsduur**") of opgezegd wordt.

## **Gecombineerd product**

Wanneer het abonnement op de Service in het kader van een gecombineerd product met een andere service van OVHcloud (de "**Bovenliggende Service**") wordt afgesloten, dan wordt de Service automatisch gekoppeld aan de factureringscyclus en de duur (met inbegrip van eventuele verlengingsperiodes) van de Bovenliggende Service. Als de Klant de Service loskoppelt van de Bovenliggende Service om deze onafhankelijk te gebruiken, dan is deze Service onderworpen aan andere prijsvoorwaarden. Deze handeling is onomkeerbaar: de Klant heeft dan niet meer de mogelijkheid om de Service aan de oorspronkelijke Bovenliggende Service te koppelen. Na het verzoek tot loskoppeling zal OVHcloud een factuur opstellen met een eventuele aanpassing van de prijs. De Klant komt dan niet langer in aanmerking voor enig prijsvoordeel dat gold op de datum waarop het abonnement op het gecombineerde product werd afgesloten.

## **Duur van de opties**

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 hiervan kennis te nemen voordat hij zich erop abonneert. Informatie over de duur van de opties is beschikbaar op de Website en in de Specifieke Voorwaarden die erop van toepassing zijn.

## **Content ophalen en verwijderen**

Aan het einde van de Service, ongeacht de oorzaak (verwijdering, beëindiging, niet-verlenging, etc.), is de Content van de Klant, die in de Service is geplaatst, onmiddellijk ontoegankelijk en wordt deze gedurende vijftien (15) dagen bewaard. Deze bewaarperiode is echter geen garantie tegen gegevens-/Contentverlies. De Klant dient, voordat de Service beëindigd wordt, alle Content op te halen die hij wenst te bewaren.

De Website bevat informatie over de technische modaliteiten voor het ophalen van Content. Ter informatie: u kunt een Account migreren met de gratis tool OVH Mail Migrator (<https://omm.ovh.net/>).

## **Service gekoppeld aan Webhostingservice**

Wanneer het abonnement op de Service onderdeel is van een webhostingservice, zal bij beëindiging van de webhosting (om welke reden dan ook) de Service worden beëindigd en zullen de gegevens van de Klant worden verwijderd, in overeenstemming met de bepalingen van de Specifieke Voorwaarden voor webhosting. De Klant heeft echter de mogelijkheid om zijn webhostingservice naar de Service te migreren om zo zijn Content te behouden.

## 7. BESTRIJDING VAN FRAUDULEUZE, ONGEWENSTE E-MAILS OF MALWARE

Ter bestrijding van malware en frauduleuze of ongewenste e-mails (SPAM) heeft OVHcloud een technisch systeem geïmplementeerd om e-mails automatisch te analyseren die vanaf en naar de door de Klant gebruikte Service worden verzonden.

OVHcloud biedt geen garantie dat het systeem naar behoren functioneert. Het kan fouten bevatten en in het bijzonder bepaalde uitgaande of inkomende e-mails foutief blokkeren. Het kan ook bepaalde frauduleuze, ongewenste of malware bevattende e-mails niet detecteren. De Klant ziet derhalve af van iedere vordering tegen OVHcloud.

Het is gedeeltelijk gebaseerd op Producten van Derden.

### **Malware**

Inkomende en uitgaande e-mails die malware bevatten, worden niet bij de geadresseerde(n) afgeleverd. Inkomende e-mails van dit type worden automatisch verwijderd en uitgaande e-mails worden gedurende één (1) jaar bewaard.

### **Frauduleuze of ongewenste e-mails (SPAM)**

- *Inkomende e-mails*

Inkomende e-mails die als frauduleus of ongewenst zijn gedetecteerd, worden standaard in de map "spam" geplaatst.

De Klant kan ongewenste e-mails die niet door het apparaat worden gedetecteerd, evenals door het apparaat ten onrechte gedetecteerde e-mails (fout-positieven) aan OVHcloud melden. U kunt dit doen door de e-mailfunctie van de Klant te gebruiken (bijvoorbeeld "Markeren als Spam") om dit te melden of door de e-mail te verplaatsen of te verwijderen uit de map "Spam".

De als zodanig gemelde e-mails (met name de content en de metadata) kunnen door OVHcloud worden geanalyseerd en voor analyse en verbetering worden doorgestuurd naar de partner(s) die betrokken is (zijn) bij het leveren van het systeem tegen frauduleuze, ongewenste of malware bevattende e-mails.

- *Uitgaande e-mails*

Door de Klant verzonden e-mails die als frauduleus of ongewenst zijn gedetecteerd, worden niet bij de geadresseerde(n) afgeleverd. Zij worden gedurende twaalf (12) maanden na hun verzending bewaard.

- *Analyse en statistieken*

Om de regels en instellingen van het detectiesysteem te verbeteren kan OVHcloud metadata analyseren van door de Klant verzonden of voor de Klant bestemde e-mails, evenals de in deze e-mails aanwezige URL's. Bepaalde metadata en URL's kunnen in anonieme vorm voor analyse en onderhoud van het systeem ook worden doorgegeven aan de partner(s) die betrokken is (zijn) bij het leveren van dit systeem.

OVHcloud kan statistieken maken en bewaren op basis van deze analyses en de uitgevoerde detecties.

### **Onderbreking van de Service en schorsing van het Account**

Wanneer door de Klant verzonden e-mails worden gedetecteerd als frauduleus, ongewenst of kwaadwillig, dan kan OVHcloud onder bepaalde omstandigheden (met name afhankelijk van het type of het aantal berichten en/of het risico dat de integriteit en/of veiligheid van het OVHcloud-netwerk wordt aangetast) de desbetreffende Service blokkeren. Dan is toegang tot de Service en versturen van e-mails niet meer mogelijk. De Klant wordt hiervan per e-mail op de hoogte gebracht op het contactadres van zijn Account.

De Klant kan zijn Service deblokken door zijn wachtwoord te wijzigen of een verzoek om de blokkering op te heffen aan de Support sturen via zijn Klantenpagina.

Elke nieuwe e-mail die als frauduleus, ongewenst of kwaadwillig wordt geïdentificeerd, zal resulteren in een langere blokkering. Vanaf de derde blokkering behoudt OVHcloud zich het recht voor om elk nieuw deblokkeringsverzoek te weigeren.

OVHcloud behoudt zich ook het recht voor de Service van de Klant zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten in geval van klachten van wie dan ook (Klant of niet) over een e-mail die de Klant via de installaties van OVHcloud heeft verzonden of die URL's bevat van bij OVHcloud gehoste sites.

De Klant erkent dat OVHcloud het recht heeft de betreffende Service geheel of gedeeltelijk zonder voorafgaande kennisgeving gedurende minimaal vijf (5) dagen te beperken, te onderbreken of te beëindigen en/of de Service te beëindigen als de per e-mail aan de Klant verzonden waarschuwingen betreffende spamming niet worden nageleefd.

Als de Klant bewezen gebruik maakt van spamming-technieken (zoals het versturen van ongewenste e-mails, frauduleuze e-mails, enz.) op het internet, dan zal OVHcloud de Service zonder voorafgaande kennisgeving onderbreken en deze Overeenkomst beëindigen. De Klant kan in dit geval geen aanspraak maken op terugbetaling van reeds betaalde bedragen of op enige vergoeding door OVHcloud.

## 8. WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN OVHcloud?

OVHcloud zet zich in het kader van een middelenverplichting in:

- De Infrastructuren waarop de Service van de Klant is geïnstalleerd in bedrijf houden, behalve in noodgevallen en/of uitzonderlijke omstandigheden;
- OVHcloud zal, voor zover mogelijk, de Klant binnen een redelijke termijn per e-mail en/of via de speciale OVHcloud-websites (<https://www.status-ovhcloud.com/>) op de hoogte stellen van een eventuele onderbreking van de Service, zodat de Klant zijn maatregelen kan nemen; en
- Toegang tot de Klantenpagina en de Service te garanderen, behalve in geval van herstel- of opschaalwerkzaamheden. OVHcloud behoudt zich het recht voor de Service te onderbreken om een technische interventie uit te voeren om de werking ervan te verbeteren.

De Services zijn met name afhankelijk van leveranciers en/of Producten van Derden. OVHcloud kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het geheel of gedeeltelijk niet nakomen van een verplichting en/of een fout van deze leveranciers en/of Producten van Derden, in het bijzonder de netwerkbeheerders en de internetprovider van de Klant.

OVHcloud kan niet garanderen dat de e-mail die door de Klant of een van de Gebruikers van de Service vanuit de Service wordt verzonden, correct wordt afgeleverd of wanneer de berichtgrootte de standaardgrootte overschrijdt die door de Service wordt ondersteund, namelijk, alleen ter informatie, 10 megabyte (MB).

Om de veiligheid van de Service of de goede werking ervan te waarborgen, behoudt OVHcloud zich het recht voor om de technische kenmerken van de toegang tot de Service te beperken, met name de overdrachtsnelheid van bestanden, de wijze van toegang tot het platform of het blokkeren van alle toegang via netwerken of IP-adressen die door OVHcloud als onveilig of kwaadwillig worden beschouwd.

OVHcloud is niet verantwoordelijk voor een tekortkoming van de Service als gevolg van een foutieve configuratie door de Klant.

OVHcloud kan de Service opschorten bij gebruik dat niet conform is met de SV's en/of AV's, of de geldende wet- en regelgeving, of in strijd is met de rechten van derden, of in geval OVHcloud een verzoek van een bevoegde autoriteit ontvangt. Tevens kan OVHcloud op verzoek van een dergelijke autoriteit toegang krijgen tot de Content van de Klant, zoals beschreven in de Bijlage "Verwerking van persoonsgegevens".

## 9. WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT?

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het aanmaken, beheren en verwijderen van de Accounts waarop hij zich in het kader van de Service heeft geabonneerd. Hij zorgt voor een goed beheer van de toegang van de Gebruikers tot de Accounts en de eventuele opgeslagen Content. Hij verplicht zich er met name toe om wachtwoorden te genereren voor elk van de Accounts die hij aanmaakt en om een tweefactorauthenticatiesysteem te gebruiken.

De Klant zet zich in om de bepalingen die van toepassing zijn op de Service.

De Klant verbindt zich ertoe zijn Service te beveiligen, beveiligingsmaatregelen te implementeren (firewall...), regelmatig zijn systeem te updaten, een regelmatige back-up van zijn Content te maken, over de veiligheid van zijn software te waken en de toegang tot elk Account te beveiligen.

De Klant garandeert gedurende de hele duur van de Service de Contactpersoon voor de Domeinnaam te zijn.

De Klant verplicht zich de merken van OVHcloud of van elke externe uitgever niet te schaden. In geval van een verzoek, klacht en/of actie van derden verbindt hij zich ertoe OVHcloud schadeloos te stellen voor alle daaruit voortvloeiende schade (met inbegrip van veroordeling, redelijke advocaatkosten, enz.), in overeenstemming met de algemene voorwaarden.