



Onderstaande Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten of overeenkomsten, aanbiedingen en rechtsbetrekkingen tussen Leverancier en de Klant voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen beide partijen niet schriftelijk is afgeweken.

1. Algemeen

- a) Leverancier: onder de diensten van de leverancier verstaat men alle diensten van de leverancier die aangeboden worden onder de handelsnaam HopperHost.be of andere handelsnamen gebruikt door de leverancier.
- b) Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de leverancier een overeenkomst sluit tot het leveren van diensten. De leverancier handelt hierbij op instructie van de Klant.
- c) Leverancier behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen, deze gewijzigde voorwaarden gaan in vanaf publicatie op de website. Deze wijzigingen gelden ook op reeds gesloten overeenkomsten waarbij een termijn van 30 dagen na bekendmaking in acht wordt genomen en de Klant de mogelijkheid heeft om tot deze datum de overeenkomst te ontbinden.
- d) Alle door Leverancier gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in een schriftelijk aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. Eventuele algemene of inkoopvoorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. BELANGRIJK: Contactgegevens

Aangezien alle communicatie met de Klant verloopt via zijn email adres moet een wijziging van dit adres onmiddellijk gemeld worden aan de Leverancier. Ook wijzigingen van andere contactgegevens zoals adressen, telefoonnummers moeten tijdig door de Klant aan Leverancier worden meegedeeld.

Aangezien alle diensten van Leverancier aangeboden worden op basis van vooruitbetaling zijn correcte contactgegevens van groot belang. Bij een verlenging van een dienst zal de klant hiervan op voorhand via email op de hoogte gebracht worden, waarna de klant de betaling dient te voldoen en dit maximaal 7 dagen voor de vervaldatum. De klant begrijpt dat niet correcte contactgegevens ernstige gevolgen kan hebben, tot zelfs het verlies van zijn domeinnaam toe.

3. Domeinnaam Registraties

- a) De Klant mag niet van de veronderstelling uit gaan dat de domeinnaam die hij aanvraagt en nog vrij is op het moment van aanvraag ook daadwerkelijk op zijn naam geregistreerd is tot dat hij hiervan een bevestiging ontvangen heeft van Leverancier dat het domein is geregistreerd. Eventuele acties gedaan door de klant voor deze notificatie zijn op eigen verantwoordelijkheid.
- b) De registratie en het gebruik van uw domeinnaam is onderworpen aan de voorwaarden en richtlijnen van de individuele domeinextensies. De klant verklaart dat hij op de hoogte is van deze voorwaarden, deze nagelezen heeft en dat hij deze zal naleven. De klant begrijpt dat het niet voldoen aan deze voorwaarden kan leiden tot verwijdering van het domein zonder dat Leverancier aansprakelijk kan worden gehouden en zonder dat de Klant recht heeft op restitutie van vooruitbetaalde kosten. Klant kan bij Leverancier steeds de voorwaarden opvragen van de desbetreffende extensies.
- c) Leverancier is niet verantwoordelijk voor het gebruik van de Klant van zijn domeinnaam, alle disputen tussen de klant en eender welke andere derde moeten opgelost worden tussen de betrokken partijen zelf. Hierbij zal de leverancier meewerken indien een gerechtelijke overheid hier om vraagt.
- d) Bij een verhuis van een domeinnaam zal Leverancier zijn volledige medewerking geven indien er geen openstaande betalingen meer zijn in zijn account bij Leverancier.
- e) Leverancier zal steeds alle domeinnamen registreren op naam van de klant en dit volgens de gegevens door hem verstrekt. De klant is verantwoordelijk voor de correctheid van de gegevens, en eventuele wijzigingen ervan. Wijzigingen in bepaalde gegevens op een domeinnaam kunnen extra kosten met zich meebrengen. Kosten die voortvloeien uit het verstrekken van foutieve informatie zullen doorgerekend worden aan de klant.
- f) Bij .nl domeinen is een Nederlands contactadres verplicht. Indien klant geen adres beschikbaar heeft kan Leverancier één kosteloos ter beschikking stellen. De Klant geeft aan Leverancier de volmacht om in zijn naam de nodige documenten en registratieformulieren te ondertekenen (op vraag van Leverancier aan de Klant dient hij deze alsnog door te sturen of te faxen en dit binnen de 24 uur na aanvraag).
- g) Alle extra kosten (zoals maar niet gelimiteerd tot uit quarantaine halen, fouten bij verhuizingen, opgave van verkeerde gegevens, transfer of trade van domein waarvan men geen eigenaar is, ...) die in verband staan met domeinnamen zullen worden doorgerekend aan de werkelijke kostprijs voor de Leverancier verhoogd met 10 €, exclusief BTW.
- h) De Klant begrijpt dat een laattijdige betaling ernstige gevolgen kan hebben. Afhankelijk van de registrar van uw extensie kan uw domein in quarantaine komen waarbij de registrar vaak hoge kosten aanrekent om het domein uit deze status. Bij sommige extensies kan u zelfs uw domein verliezen. **Betaal tijdig!**



4. Domeinnaam resellers

De reseller van domeinnamen zal zich houden aan alle voorwaarden uit punt 3 en is ook verantwoordelijk dat zijn klanten zich hieraan houden. De reseller is verantwoordelijk voor de daden van zijn klanten. Alle boetes en kosten dienen door de reseller betaald te worden.

5. Email

- a) Spam wordt gedefinieerd als ongevraagde e-mail berichten en/of ongevraagde bulk e-mail berichten (zelfs indien er een mogelijkheid voorzien is tot uitschrijving). Het zijn ongevraagde emails verstuurd zonder expliciete toestemming van de ontvanger. Spam is dus niet beperkt tot het versturen van commerciële mailings. Het is niet toegelaten spam te versturen vanaf een domeinnaam dat gehost/geregistreerd is bij Leverancier.
- b) Na een melding/klacht van spam zal Leverancier dit onderzoeken, als blijkt dat de Klant een overtreding beging tegen de voorwaarden omtrent spam gaat de klant ermee akkoord dat de kosten van dit onderzoek ter zijner laste zal zijn en bijkomend is aan de boete in verband met overtredingen tegen spam. Verder zullen ook alle kosten die gemaakt worden voor het verwijderen van spam aangerekend worden aan het uurtarief van Leverancier. Afhankelijk van de ernst van de overtreding kan Leverancier, als hij dit nodig acht, de account van de klant tijdelijk of permanent stopzetten en kan er klacht ingediend worden bij de bevoegde instanties.
- c) Indien u gebruik maakt van mailinglijsten waarvan het aantal geadresseerden meer dan 500 bedraagt dient u gebruik te maken van speciale programma's voor het versturen van dergelijke mailing. Als het aantal geadresseerden meer dan 1500 bedraagt dient u voorafgaand aan het sturen van een email toestemming vragen aan Leverancier, aangezien dergelijke mailings de server zwaar kunnen belasten. Mailings die verstuurd worden dienen steeds voorzien te zijn van een opt-out mogelijkheid. De adressen verzameld bij mailing lijsten dienen steeds opt-in te zijn.

6. Hosting

- a) Leverancier verleent voor de duur van de overeenkomst een recht van toegang tot een hostingpakket met de mogelijkheden zoals op zijn website vermeld. Dit recht van toegang is niet-exclusief en nietoverdraagbaar.
- b) Leverancier streeft naar een 99.9 % uptime van al zijn diensten doch kan dit niet garanderen. Indien de klant garanties wenst omtrent uptime kan hij afzonderlijk aan SLA afsluiten met Leverancier.
- c) De klant verklaart dat hij de server (plaats waar hostingpakket van Klant aangemaakt is) van Leverancier enkel zal gebruiken voor wettelijk toegelaten doeleinden en geen inbreuk zal maken op eender welke wettelijke bepaling tegen derden, noch zal hij eender welke andere derde partij hier toelating voor geven. Volgende materiaal is niet toegelaten (niet-gelimiteerde opsomming): onwettelijk, bedreigend, beledigend, kwaadwillig, obscene, pornografisch, godslasterlijk, vijandig, crimineel, elk materiaal dat een virus bevat, elk materiaal dat ingaat tegen een patent, trademark, auteurs- of intellectueel recht of elk ander materiaal dat volgens Leverancier verwerpelijk is.
- d) Het is niet toegelaten om volgende soorten sites, materiaal of programma's te hosten op onze servers: warez, hacking, DOS of DDOS, proxy, mp3 met copyright, adult inhoud met minderjarigen, bulk email, IRC, IRC bots of eender welk ander programma dat excessief gebruikt maakt van de beschikbare serverbronnen.
- e) Excessief gebruik van de serverbronnen kan leiden tot een kwaliteitsvermindering van onze aangeboden shared hosting diensten en daarom niet toegelaten. Het gebruik van de bronnen moet in overeenstemming zijn met het aangekochte account, de beoordeling van wat hieronder wordt verstaan valt onder de verantwoordelijkheid van Leverancier. Excessief gebruik kan onder meer ontstaan door scripts of code. Het staat Leverancier vrij diensten, zonder voorafgaande verwittiging, stop te zetten of te schorsen indien dit nodig blijkt om de kwaliteit naar andere klanten toe te waarborgen.
- f) De Klant zal alle informatie (zoals inloggegevens) betreft zijn hosting account veilig bewaren en niet meedelen aan derden. Hij dient Leverancier onmiddellijk te verwittigen als hij een vermoeden heeft van inbreuken op veiligheid, niet toegelaten gebruik van zijn account of verlies of diefstal van zijn gegevens.
- g) De klant begrijpt verantwoordelijk te zijn voor de controle van gebruik van dataverkeer, schijfruimte en webruimte van zijn site, dit kan gebeuren door in te loggen op zijn hosting controlepaneel. Bij overschrijding van de aan u toegewezen schijfruimte of bandbreedte gekoppeld aan uw hosting plan verklaart u zich akkoord tot het kopen van extra blokken schijfruimte en/of bandbreedte aan de op dat moment geldende tarieven. Dergelijke betaling dient onmiddellijk te gebeuren en kan niet betwist worden.
- h) De klant begrijpt dat door de technische aard van de geleverde diensten er onderbrekingen of downtimes kunnen voorkomen, de Leverancier zal alles in het werk stellen om dergelijke storingen te voorkomen. Leverancier kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor deze storingen. Wij bieden geen compensatie bij eventuele technische of netwerkstoringen.
- i) Tenzij anders overeengekomen staat de Klant zelf in voor de transfer van de website in geval van verhuis van een domein.



- j) De door Klant aangekochte diensten zijn persoonlijk en kunnen niet overgedragen worden aan derden zonder toestemming van Leverancier. Het overdragen zonder toestemming kan leiden tot beëindiging van geleverde diensten.
- k) Leverancier heeft het recht om de diensten te schorsen zonder voorafgaande verwittiging indien dit noodzakelijk zou zijn. Bij een langdurige schorsing zal Leverancier de klant op de hoogte brengen.
- l) Leverancier kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor enig verlies of beschadiging van data bewaard op zijn servers. Alhoewel er op regelmatige basis een backup genomen wordt van data, voor gebruik door Leverancier en bij ernstige problemen, op externe servers blijft de klant ultiem verantwoordelijk voor het nemen van een backup van zijn gegevens. Het is de klant toegestaan een herstel aan te vragen van zijn account (max. 1 maal per maand), maar Leverancier geeft geen enkele garantie op de volledigheid en betrouwbaarheid van de backups.
- m) De klant verklaart alles in het werk te stellen om zijn hosting account zo veilig mogelijk te beheren en zal elk geplaatst script steeds te updaten naar de laatst gekende versie. We zullen alles in het werk stellen om de server zo goed als mogelijk te beveiligen maar kunnen niet garanderen dat de servers op elk moment vrij zullen zijn van onbevoegde gebruikers of hackers. Leverancier kan nooit verantwoordelijk gesteld worden van daden door deze personen.
- n) Leverancier biedt een volledige tevredenheids garantie op shared hosting gedurende de eerste dertig dagen van de dienst. Tijdens deze periode kan u opzeggen en, zonder vragen, een terugbetaling van reeds betaalde sommen aanvragen. Deze garantie is niet geldig niet voor domeinnamen, SSL certificaten, reseller accounts, VPS, dedicated servers en dataverkeer. U kan nooit opzeggen indien uw account het voorwerp is van een overtreding op de algemene voorwaarden of een gerechtelijke zaak of onderzoek naar de Klant zijn account. Elke klant kan één maal gebruik maken van deze garantie. Hou rekening met een periode van dertig dagen voor terugstorting van bedragen door Leverancier aan de klant. Indien de klant geen storting ontvangt binnen deze periode kan hij Leverancier opnieuw contacteren.
- o) Resellers of VPS- en dedicated server klanten zijn ten volle verantwoordelijk voor alle acties gebeurd op hun account en subaccounts. Als Klant bent u verantwoordelijk voor alle daden die gebeuren door uzelf of één van uw klanten of gebruikers van uw account. Alle subgebruikers dienen zich te houden aan de voorwaarden beschreven in deze overeenkomst. Bij het niet naleven zullen alle kosten dienen betaald te worden door de Klant als hoofdeigenaar van de account.

7. Webdesign en Zoekmachine diensten

- a) Alle offertes en prijsopgaven door Leverancier zijn geheel vrijblijvend en blijven 1 maand geldig, tenzij een andere termijn werd vermeld. Facturering geschiedt op basis van de bestelbon en/of overeenkomst.
- b) Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomsten tussen Leverancier en Klant zijn pas geldig nadat een nieuwe overeenkomst of bijlage werd aanvaard door beide partijen.
- c) Als is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen wordt afgesloten zal Leverancier pas verder werken als de Klant akkoord is met de voorgaande fase en de afgesproken vergoedingen hieromtrent heeft voldaan.
- d) Werken waarvoor geen levertijd werd overeengekomen zullen worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn. De uitvoeringstermijn bij design eindigt met de oplevering van de publicatie op internet, hierna kan de klant binnen een periode van 8 dagen nog opmerkingen maken waarna de website als definitief afgeleverd zal worden beschouwd.
- e) Onderhoudscontracten en overeenkomsten vangen aan op de dag van de voorlopige oplevering en worden aangegaan voor onbepaalde duur. Voor dergelijke contracten geldt een opzegtermijn van drie maanden.
- f) Op bepaalde diensten zoals zoekmachine optimalisatie kan geen enkele garantie gegeven worden op resultaat.

8. Producten & Goederen

- a) Leverancier accepteert bestellingen via het plaatsen van uw bestelling op onze website of per e-mail of fax. Bij onvolledig ingevulde of onduidelijke bestellingen houden wij ons het recht voor niet te leveren. Bestellingen worden behandeld in volgorde van binnenkomst en geleverd zolang de voorraad strekt. Leverancier behoudt het recht voor om een bestelling te weigeren, het bedrag ervan te beperken of aan de levering voorwaarden te verbinden zonder opgave van reden.
- b) De wijze van vervoer wordt uitsluitend door Leverancier bepaald. Levering via de Post geschiedt normaal binnen 10 dagen en via een externe transportfirma binnen de 14 dagen, doch steeds uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van uw bestelling, tenzij het artikel niet (meer) in voorraad is of in geval van overmacht. Deze periode begint te lopen vanaf ontvangst van betaling op onze rekening. De levering geschiedt op het door u bij uw bestelling aangegeven adres (uw eigen adres, het adres van een buur, vriend(in) of uw werk). Uw bestelling afhalen is mogelijk na afspraak. Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door niet (tijdige) levering.



- c) Voor iedere bestelling die wij bij u thuis of bij een door u opgegeven adres leveren wordt u een bijdrage in de verzendkosten alsmede administratiekosten in rekening gebracht tenzij anders vermeld. Deze bijdrage in verzend- en administratiekosten is afhankelijk van de aard en het gewicht van het te leveren artikel en wordt vooraf op onze website medegedeeld. Is uw pakket bij levering beschadigd of onvolledig, weiger dit dan. Nadat de artikelen door u in ontvangst zijn genomen, gaat het risico van verlies en beschadiging op u over. Artikelen worden door ons geleverd zoals wij ze ontvangen van onze leverancier in de door de fabrikant of importeur aangeleverde verpakking. Installatie of montage behoort niet tot de leveringsomvang.
- d) Op alle goederen zijn de wettelijke bepalingen betreffende bedenkttermijnen van toepassing. Eventuele klachten over leveringen dienen binnen 7 werkdagen na ontvangst van de artikelen schriftelijk ingediend te worden.
- e) Alle elektrische en elektronische artikelen die wij aanbieden genieten twee jaar garantie, tenzij de fabrikant of importeur een andere uitgebreidere garantietermijn voorschrijft. Deze garantie omvat herstelling of volledige vervanging van het defecte artikel. Herstel of vervanging geschiedt te onzer keuze. Om van de garantie gebruik te maken, dient u het artikel, alsmede het origineel van uw factuur aan ons te bezorgen, onder opgave van uw klacht. De terugzending tijdens de garantietermijn geschiedt voor uw rekening.
- f) Uw garantie vervalt bij schade ten gevolg van foutief gebruik of nalatig onderhoud, onoordeelkundig gebruik, (over)verhitting door verwarmingsbronnen of het blootstellen van een artikel aan vochtigheid, extreme warmte, koude of droogte, indien aan het artikel herstellingen of handelingen zijn verricht door onbevoegde personen, of indien de artikelen zijn gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn geleverd, zoals voor professionele of commerciële doeleinden, of schades voortkomend uit van buiten komend onheil, zoals brand, blikseminslag, natuurrampen et cetera. Uitgesloten van garantie zijn eveneens onderdelen die hersteld of vervangen dienen te worden ingevolge normaal te achten slijtage. Voor reparatieverzoeken buiten garantie kunt u van te voren contact met ons opnemen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u of een derde lijdt door gebruik van een door ons geleverd artikel. Evenmin komen directe of indirecte kosten of schade, veroorzaakt door een buiten gebruik zijn van een artikel voor vergoeding in aanmerking.

9. Andere Diensten

SSL certificaten: Door de aard van dienst kan een SSL certificaat geweigerd worden door de uitgever van deze certificaten. Leverancier geeft geen garanties op de aard en functionaliteit van de certificaten. Leverancier kan een gelijkwaardig certificaat leveren mocht het bestelde certificaat niet beschikbaar zijn. Leverancier levert geen technische support op SSL certificaten noch doet hij de installatie ervan.

10. Prijs en betaling

- a) Alle betalingen dienen te worden voldaan in EURO. Alle prijzen worden aangegeven exclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld wordt.
- b) Betalingen kunnen gebeuren via overschrijving op ons Belgisch rekeningnummer. Betaling is ook mogelijk via Paypal of kredietkaart waar geen extra kosten voor aangerekend worden, indien dit toch zo is worden deze kosten duidelijk vermeld tijdens het bestelproces.
- c) Alle geleverde diensten, tenzij anders afgesproken, worden geleverd aan de prijs zoals aangeduid op de website van Leverancier en zijn betaalbaar op voorhand.
- d) **BELANGRIJK!** Diensten op basis van verlenging, zoals domeinnamen en hosting, onderhoudscontracten en dergelijke werken tevens op vooruitbetaling en dienen betaald te zijn voor de effectieve verlengdatum min zeven werkdagen. De klant begrijpt dat het niet tijdig betalen van bepaalde diensten kan leiden tot onderbreking van diensten of zelfs verlies van domeinnaam, betaal tijdig. De leverancier brengt de klant via email op de hoogte van de verlenging.
- e) Leverancier behoudt te allen tijde het recht tarieven te verhogen, de prijs van vooruitbetaalde diensten ligt echter vast voor de periode dat men de vooruitbetaling gedaan heeft.
- f) Bij niet tijdige betaling van een bepaalde dienst heeft Leverancier het recht alle diensten naar de klant te schorsen of te staken. Leverancier behoudt het recht om bij laattijdige betaling een kost te vorderen van 25% van de totale kost van de te betalen dienst. Indien na 7 dagen uitstaande rekeningen aan Leverancier niet voldaan zijn zal deze alle hosting accounts verwijderen en alle andere diensten van Klant stopzetten. Er kan een re-activerings kost worden aangerekend.
- g) Leverancier levert voor elke bestelling een factuur aan zijn professionele klanten (en ook aan particuliere klanten als de factuurwaarde hoger is dan 250 EURO). Alle facturen worden in PDF formaat via email aan de klant bezorgd. Op uitdrukkelijke vraag van de klant kan er ook een factuur per post verzonden worden mits betaling van een administratiekost van 9.95 euro, inclusief BTW.
- h) De facturen zijn betaalbaar te Herselt, contact en zonder korting, alle klachten omtrent facturen dienen binnen de 8 dagen na ontvangst van de factuur te gebeuren bij aangetekend schrijven. Ze schorsen de betalingsverplichting echter niet op. Leverancier behoudt zich het recht voor tijdelijk diensten op te schorten, in te perken of in tijd te verkorten bij niet of laattijdige betaling van aangerekende sommen.
- i) Leverancier zal een herinneringskost aanrekenen van 8 € voor elke herinnering van onbetaalde facturen.



- j) Bij iedere vertraging in de betaling, na 30 kalenderdagen, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest verschuldigd van 1% per maand en een forfaitaire schadevergoeding van 10 %, met een minimum van 30 euro. In deze vergoeding zijn protest en gerechtskosten niet inbegrepen. Deze kosten zijn eveneens ten laste van de schuldenaar. Alle kosten als gevolg van het afdwingen van betaling via gerechtelijke weg, inclusief advocatenkosten (geschat op minstens 750 EURO per geval), zullen worden gedragen door de klant.
- k) In geval van betwisting is het Vredegerecht van Mol, Rechtbank van Koophandel of Rechtbank van Eerste Aanleg te Turnhout bevoegd, welke ook de woonplaats mogen zijn van de cliënt.
- l) De huidige verkoopvoorwaarden zijn formeel en uitdrukkelijk door de klanten aanvaard.

11. Duur en beëindiging

- a) Tenzij anders werd overeengekomen bij de bestelling/opdracht worden de specifieke overeenkomsten voor de duur van één (1) jaar aangegaan. Daarna, voor zover de betaling werd ontvangen, worden ze hernieuwd voor een nieuwe opéénvolgende termijn van één (1) jaar, voor zover één van de partijen geen kennisgeving doet om de overeenkomst op te zeggen. Deze opzegging dient te gebeuren binnen de in deze voorwaarden bepaalde termijn.
- b) Indien er geen (tijdige) betaling volgt van een bestelde dienst of verlenging ervan behoudt Leverancier het recht alle diensten aan Klant schorsen of staken zonder voorafgaande verwittiging en dit zonder dat de klant recht heeft op een (gedeeltelijke) terugbetaling van reeds vooruitbetaalde sommen.
- c) Indien de Klant een overtreding begaat op deze voorwaarden behoudt Leverancier het recht alle diensten aan Klant te blokkeren, schorsen of staken zonder voorafgaande verwittiging en dit zonder dat de klant recht heeft op een (gedeeltelijke) terugbetaling van reeds vooruitbetaalde sommen.
- d) Leverancier heeft het recht om de dienstverlening naar de klant op eender welk moment stop te zetten. In dit geval heeft Klant het recht op een terugbetaling van reeds betaalde sommen aan prorata wat hij nog tegoed heeft.
- e) Hosting en domeinnaam diensten kunnen worden opgezegd door in te loggen op uw klantenpaneel en via ticket support de beëindiging van de dienst aan te vragen. Leverancier kan hierbij verdere informatie vragen om Klant te identificeren. Een dienst is pas opgezegd als deze bevestigd is door Leverancier. U kan ook steeds opzeggen via een aangetekend schrijven. Bij alle andere diensten dient de opzegging aangetekend te gebeuren. ALLE opzeggingen dienen te gebeuren tenminste ZEVEN dagen voor de vervaldatum, anders dient de volledig gevraagde som alsnog betaald te worden, ook al kunnen mogelijk alle diensten niet meer geleverd worden. Bij opzegging zullen ongebruikte maanden nooit worden terugbetaald.

12. Support en service

- a) Op onze website kan u de nodige informatie of links naar informatie vinden die nodig is om gebruik kunnen maken van onze diensten. Alle nodige accountinformatie waaronder logins werden u doorgestuurd bij het aanmaken van uw account. Indien u deze mail niet ontvangen heeft kan u ons steeds contacteren.
- b) Leverancier heeft geen gegarandeerde support tijd maar stelt alles in het werk om elke mail binnen de 24 uren, maar vaak sneller, te beantwoorden.
- c) Leverancier zal enkel support verlenen in de Nederlandse of Engelse taal.
- d) Alle technische vragen, behalve bij een downtime van de server, dienen te verlopen via mail. Op deze manier kunnen we u zo snel mogelijk verder helpen. Het niet naleven van deze regel kan beschouwd worden als een overtreding op onze voorwaarden.
- e) Alhoewel we er alles aan zullen doen u verder te helpen bij vragen begrijpt de klant dat de service en support enkel beperkt kan zijn tot het product zelf. In het geval van hosting zijn dit server gerelateerde problemen, Leverancier kan u support verlenen op problemen die niet gerelateerd zijn aan de server (zoals ondermeer maar niet gelimiteerd: scripts, software, ...). Leverancier kan hiervoor, indien nodig, een vergoeding voor vragen die op voorhand met de klant afgesproken wordt. Leverancier levert geen support voor scripts van derde partijen zoals alle scripts in Fantastico, RVS, ... tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.



13. Aansprakelijkheid en overmacht

- a) Klant zal in geen geval Leverancier aansprakelijk kunnen stellen voor onrechtstreekse schade zoals o.a. commerciële of financiële verliezen, verlies van data, verlies van reputatie, winst of omzetsderving, verlies van klanten en verliezen als gevolg van gerechtelijke stappen door derden ondernomen tegen Klant. Leverancier kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele uitval van de Internet connectie door technische of andere storingen zowel binnen als buiten het zijn netwerk. De klant is als enige aansprakelijk voor het behoorlijk gebruik van het product, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van Leverancier. Leverancier zal ten opzichte van de klant enkel aansprakelijk zijn voor de werkelijke geleden en bewezen schade voortvloeiend uit de in de met de Leverancier gesloten overeenkomsten opgenomen verplichtingen, aldus met uitsluiting van enige andere impliciete of niet-geschreven verplichtingen. De aansprakelijkheid van leverancier volgens of in verband met een met de Leverancier gesloten overeenkomst zal, per claim of reeks van claims, voortvloeiend uit hetzelfde feit of dezelfde oorzaak, in ieder geval niet groter zijn dan het totaal van de aan de klant gefactureerde en door hem betaalde bedragen voor de koopprijs of terugkerende kosten (i.e.. exclusief installatiekosten) van de dienstverlening over een periode van twee maanden die aan het voorval voorafgaan en die betrekking hebben op het specifieke project waarmee de claim in verband staat. Bovenstaande is tevens geldig op alle procedures bij schorsingen, onderbrekingen of annuleringen van de dienstverlening aan de klant met als reden een overtreding op onze voorwaarden of eender welk ander artikel in deze voorwaarden. Elke claim op een voorval dienen ons te bereiken ten laatste 3 maanden na het voorval.
- b) De klant begrijpt verantwoordelijk te zijn voor de controle van gebruik van dataverkeer, schijfruimte en webruimte van zijn site, dit kan gebeuren door in te loggen op zijn hosting controlepaneel. De klant begrijpt dat bij overschrijding hij verantwoordelijk is voor de betaling van een toeslag zoals voorzien in onze tarievenlijst.
- c) Indien nodig voor het uitvoeren van de overeenkomst zal Leverancier beroep doen op derden, al dan niet in onderaanneming. Leverancier kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties.

14. Geschillen en toepasselijk recht

- a) Op deze voorwaarden is enkel het Belgisch recht van toepassing.
- b) Leverancier heeft het recht om een kost aan te rekenen bij elke overtreding op onze algemene voorwaarden. De hoogte van dat bedrag wordt bepaald door de leverancier en is afhankelijk van de ernst van de overtreding. De kost zal minimaal 50 € bedragen, verhoogd met alle kosten die verband houden met de overtreding. De klant dient deze kost te betalen binnen de 30 dagen.
- c) In geval van betwisting is het Vrederegerecht van Mol, Rechtbank van Koophandel of Rechtbank van Eerste Aanleg te Turnhout bevoegd, welke ook de woonplaats mogen zijn van de cliënt.

15. Overige

De term abuse staat voor internetmisbruik. Bent u het slachtoffer van internetmisbruik via een site gehost in het netwerk van Leverancier kan u dit melden op support@hopperhost.be. Om een melding van abuse goed te kunnen onderzoeken, hebben wij alle informatie nodig die beschikbaar is. Wees zo gedetailleerd mogelijk in uw klacht.