

## Totalin Algemene bepalingen

## Inhoudsopgave

<b>Algemene bepalingen</b>	<b>4</b>
Inleiding .....	4
Bepalingen.....	4
<b>Totalin Algemene voorwaarden</b>	<b>5</b>
Artikel 1. Definities van gebruikte termen .....	5
Artikel 2. Contractsluiting .....	6
Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst .....	6
Artikel 4. Wijzigingen Dienst en Meerwerk .....	7
Artikel 5. Verplichtingen van Opdrachtgever .....	8
Artikel 6. Gedragsregels en notice & takedown .....	8
Artikel 7. Domeinnamen .....	9
Artikel 8. Hosting en aanverwante diensten .....	10
Artikel 9. Certificaten .....	10
Artikel 10. Colocatie.....	10
Artikel 11. Connectiviteit en Opslagruimte.....	11
Artikel 12. IP-adressen.....	12
Artikel 13. Resellers .....	12
Artikel 14. Reservekopieën (backups) .....	12
Artikel 15. Rechten van intellectueel eigendom .....	13
Artikel 16. Prijzen .....	13
Artikel 17. Betalingsvoorwaarden .....	14
Artikel 18. Aansprakelijkheid.....	15
Artikel 19. Storingen en overmacht .....	15
Artikel 20. Geheimhouding .....	16
Artikel 21. Duur en opzegging .....	16
Artikel 22. Procedure na beëindiging.....	16
Artikel 23. Rangorde en wijziging voorwaarden.....	17
Artikel 24. Overige bepalingen .....	17
<b>Totalin Algemene verwerkingsovereenkomst</b>	<b>18</b>
Artikel 1. Doeleinden van verwerking.....	18
Artikel 2. Verplichtingen Verwerker .....	18
Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens .....	18
Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid .....	19
Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers .....	19

Artikel 6. Beveiliging .....	19
Artikel 7. Meldplicht .....	19
Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen .....	20
Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid.....	20
Artikel 10. Audit.....	20
Artikel 11. Aansprakelijkheid en boetebepalingen.....	20
Artikel 12. Duur en beëindiging .....	21
Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting .....	21
Artikel 14. Bedrijven waar uw digitale gegevens mee gedeeld (kunnen) worden.....	21
Bijlage 1: .....	23
Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen.....	23
<b>Totalin Privacyverklaring</b> .....	<b>24</b>
Inleiding .....	24
Onze diensten .....	24
Afhandelen bestelling .....	24
Toegang website, portal en apps.....	24
Statistieken en profilering .....	24
Online aankopen doen .....	25
Een abonnement afsluiten .....	25
Contactformulier, chat en nieuwsbrief .....	25
Uw account.....	25
Nieuwsbrief en updates.....	25
Verstrekking aan andere bedrijven of instellingen.....	25
Cookies.....	26
Bedrijven waar uw digitale gegevens mee gedeeld (kunnen) worden .....	26
Beveiliging en reservekopie (backup).....	26
Wijzigingen in deze privacyverklaring.....	27
Inzage, wijzigen en verwijderen van uw gegevens.....	27
Klacht indienen.....	27
Contactgegevens omtrent privacy.....	27

# Algemene bepalingen

## Inleiding

Dit document bevat diverse algemene bepalingen die bijelkaar zijn gevoegd om een goed overzicht te behouden. Elke bepaling kent zijn eigen versie nummer welke onderaan de pagina staat, alle onderstaande documenten kunnen dus afzonderlijk van elkaar worden beschouwd.

## Bepalingen

Dit document bevat de volgende bepalingen:

- *Algemene voorwaarden*
- *Algemene verwerkingsovereenkomst*
- *Privacyverklaring*

## Totalin Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte of rechtbetrekking van Totalin B.V. ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Totalin B.V. en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene voorwaarden zijn voor Totalin B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door Totalin B.V. uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

Met een hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals in het eerste artikel vermeld.

### Artikel 1. Definities van gebruikte termen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Totalin:** het bedrijf Totalin B.V., gevestigd te Arnhem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62003003.

**Website:** de Website, portal(s) en applicaties van Totalin, bereikbaar via het domein Totalin.com en eventuele (sub)domeinen.

**Abonnement:** de Overeenkomst waarbij één of meerdere Partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hosting-overeenkomst van 12 (twaalf) maanden).

**Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Opdrachtgever opgeslagen bestanden.

**Encryptiesleutel:** de door Opdrachtgever of Totalin aangemaakte unieke encryptiesleutel, waarmee Opdrachtgever de te verzenden en/of opgeslagen digitale gegevens met behulp van de (backup)software kan coderen en decoderen, met als doel de digitale gegevens te beveiligen.

**Ruimte:** de fysieke ruimte zoals beschreven in de Overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met Opdrachtgever.

**Meerwerk:** additionele werkzaamheden als bedoeld in Artikel 4. Wijzigingen Dienst en Meerwerk.

**Algemene voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Totalin een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Totalin daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.

**Certificaat:** is een product van Certificaat-leveranciers en wordt door Totalin aangeboden zoals bijvoorbeeld een SSL Certificaat, digitale handtekening of een andere IT-beveiliging.

**Certificaat-Leverancier:** de door Opdrachtgever aangewezen uiteindelijke leverancier van het Certificaat, waaronder, maar niet uitsluitend: Comodo, Geotrust, Symantec, Thawte en Globesign en de certificatiedienstverlener.

**Dienst(en):** de producten en/of diensten die Totalin aan Opdrachtgever zal leveren krachtens een Overeenkomst dan wel offerte.

**Materialen/Materiaal:** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend Materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.

**Overeenkomst:** iedere Overeenkomst tussen Totalin en Opdrachtgever op grond waarvan Totalin Diensten levert en/of uitvoert aan/ voor Opdrachtgever.

**Schriftelijk:** naast papieren geschriften ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

**Toepassingen Met Verhoogd Risico:** toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen Met Verhoogd Risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

**Maatwerk:** een product of Dienst welke niet past binnen een standaard raamwerk waarbij het noodzakelijk is om handmatig een passend product of Dienst te creëren.

**Dataverkeer:** al het internet- of netwerkverkeer van digitale gegevens dat gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand, van en naar een apparaat of Account welke virtueel of hardware matig kan zijn. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het Dataverkeer bij elkaar opgeteld en wordt aangegeven in bijvoorbeeld MB, GB, Mbit of Gbit.

**IP-adres:** een IP-adres, waarin IP staat voor Internet Protocol, is in een computernetwerk een adres waarmee een NIC (network interface card of controller), of in het Nederlands 'netwerkaart', van een apparaat in het netwerk eenduidig geadresseerd kan worden binnen het TCP/IP-model, de standaard van "het" internet.

**Opslagruimte:** de beschikbaar gestelde ruimte door Totalin aan Opdrachtgever voor digitale gegevens (data) op digitale gegevensdragers zoals bijvoorbeeld een harde schijf, cloud opslag of usb-stick welke toegankelijk is middels een portal of Account.

**Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur (CET in de Winter/CEST in de Zomer) met uitzondering van de officiële feestdagen zoals aangegeven door de Nederlandse Rijksoverheid.

**Partijen:** Totalin en Opdrachtgever gezamenlijk, of afzonderlijk als "Partij".

**Malware:** Malware is een verzamelnaam voor kwaadaardige software, en is ontstaan uit de Engelse term 'malicious software'. Er zijn veel verschillende varianten van malware, waaronder het computervirus of de worm wat ook de meest bekende vorm van malware is.

**TLD:** afkorting voor Top Level Domain. Dit is het meest rechtse deel van een domeinadres na de punt. Deze lettercombinatie verwijst naar een land (.nl voor Nederland) of type organisatie (.com voor een commercieel bedrijf, .net voor een openbaar netwerk).

**ccTLD:** afkorting voor country code Top Level Domain, en uitsluitend bedoeld voor landen. Een alom bekend voorbeeld van een ccTLD is natuurlijk .nl. Een ccTLD bestaat altijd uit twee letters, meestal de landenafkorting, zoals gedefinieerd in de ISO 3166-1 alpha-2 landencodes.

**gTLD:** afkorting voor generic Top Level Domain, de generieke toplevels zoals .com, .org, .info etc.

**CENTR:** CENTR is een vereniging van Partijen die Country Code Top Level Domeinnamen (ccTLD's) registreren, zoals SIDN. Het is een discussieforum op het gebied van beleid dat betrekking heeft op de registratie van ccTLD's en fungeert als communicatiekanaal richting Partijen die bij de (verdere) ontwikkeling van het internet betrokken zijn, zoals bijvoorbeeld ICANN.

**ICANN:** ICANN - een not-for-profit organisatie - is onder meer verantwoordelijk voor het maken van 'Top Level Domains' (TLD) (het deel van een domeinnaam na de '.'), het toewijzen van domeinnamen en de distributie van IP-nummers.

## Artikel 2. Contractsluiting

2.1. De Overeenkomst tussen Totalin en Opdrachtgever komt tot stand doordat Opdrachtgever een elektronische bestelling plaatst via de Website of via zijn Account of door acceptatie van een offerte. Op de Website of in de offerte staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de Website of in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst bindend. Bovendien is het mogelijk dat Totalin een offerte of Overeenkomst opstelt waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Dit laatste is echter Maatwerk (bijvoorbeeld voor een cloud oplossing dan wel colocation) en kan Schriftelijk of telefonisch te worden aangevraagd.

2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 (veertien) dagen na verzending door Totalin tenzij anders aangegeven in de offerte.

2.3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Totalin het recht de prijzen hierop aan te passen.

2.4. Totalin heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.

2.5. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

2.6. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Totalin.

2.7. Indien Opdrachtgever een consument is, heeft Opdrachtgever gedurende een termijn van 14 (veertien) dagen vanaf het moment waarop de bestelling is gedaan om de Overeenkomst Schriftelijk en kosteloos te ontbinden, tenzij Totalin reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst. De volgende producten en Diensten zijn van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten, omdat deze op basis van de specificaties van Opdrachtgever zijn aangevraagd/gemaakt dan wel persoonlijk van aard zijn.

- Domeinnaam registratie / verhuizing wordt direct uitgevoerd, waardoor het herroepingsrecht vervalt.
- Maatwerk (domeinnamen, SSL certificaten en dergelijke).
- Alle overige diensten die aangemerkt worden als Maatwerk.
- Indien klant aangeeft, op het bestelformulier, af te zien van het herroepingsrecht

2.8. Door de Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.9. Totalin is ten allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever. Totalin kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever verlangen. Opdrachtgever is verplicht op het eerste verzoek van Totalin daartoe een dergelijke zekerheid te verstrekken.

## Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Totalin de overeengekomen Dienst naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen en uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling.

3.2. Totalin zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Totalin biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).

3.3. Door Totalin opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar de toepasselijke SLA termijnen stelt die niet anders dan als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.

3.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Totalin het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

- 3.5. Indien zulks is overeengekomen, zal Totalin de Opdrachtgever toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Account van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Totalin te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 3.6. Totalin zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt.
- 3.7. Alle wijzigingen worden gezien als Meerwerk zoals aangegeven staat in artikel 4. Wijzigingen Dienst en Meerwerk.
- 3.8. Het is Totalin toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde Materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever.
- 3.9. Totalin heeft het recht geleverde producten en Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Totalin niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
- 3.10. Totalin zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Totalin is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) en open source projecten en de bijbehorende communities. Totalin is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 3.11. Totalin zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Totalin. Totalin kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
- 3.12. Totalin stelt geen reservekopieën (backups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever voorgenoemde expliciet met Totalin is overeengekomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij Totalin opgeslagen digitale gegevens te maken.
- 3.13. Indien naar het oordeel van Totalin een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Totalin of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens zoals een DDoS, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Totalin gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 3.14. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Totalin vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is 1 (één) uur tijdens Kantooruren en 3 (drie) uur buiten Kantooruren, tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Totalin geen reactietijd garanties geven.
- 3.15. Totalin is gerechtigd de levering van Diensten op te schorten indien zij gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever en aan een door Totalin verlangde waarborgsom of zekerheidsstelling zoals genoemd in artikel 2.9 niet wordt voldaan of indien het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat de Opdrachtgever niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

## Artikel 4. Wijzigingen Dienst en Meerwerk

- 4.1. Alle wijzigingen in de Dienst en/of Overeenkomst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- 4.2. Indien Totalin en Opdrachtgever gedurende de duur van de Overeenkomst schriftelijk overeenkomen dat aanvullende, niet in of bij de Overeenkomst beschreven werkzaamheden door Totalin zullen worden uitgevoerd, is er tevens sprake van Meerwerk. Aanpassingen in de zin van saneringen en/of inperkingen van de Diensten kunnen, afhankelijk van de concrete situatie, ook tot Meerwerk leiden. Voor Meerwerk hanteert Totalin het tarief van ten minste 150 (honderdvijftig) euro exclusief btw per aangevangen uur of indien van toepassing, conform de bedragen, zoals vermeld in de offerte of Overeenkomst, dan wel prijslijst van Totalin met betrekking tot de afgenomen Dienst en/of Overeenkomst. De kosten voor Meerwerk zijn door Opdrachtgever pas verschuldigd, nadat zij tot dit Meerwerk een opdracht heeft verstrekt aan Totalin, tenzij een opdracht redelijkerwijs niet kan worden afgewacht in verband met spoedeisende kwesties die onverwijld moeten worden opgelost. Totalin en Opdrachtgever zullen alsdan overeenkomen dat het Meerwerk ofwel voor een vaste prijs geschiedt en gefactureerd wordt conform een nader overeen te komen betalingsschema ofwel dat het Meerwerk op basis van nacalculatie geschiedt en maandelijks achteraf wordt gefactureerd.
- 4.3. Indien Totalin, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend Meerwerk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Totalin gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.4. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Totalin tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het Meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd Meerwerk.

## Artikel 5. Verplichtingen van Opdrachtgever

- 5.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan Totalin aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Totalin worden verstrekt. De termijn waarbinnen Totalin de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Totalin zijn ontvangen.
- 5.2. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat Totalin bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever Totalin daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Opdrachtgever weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van Totalin zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien Opdrachtgever weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die Totalin gebruikt om Diensten aan Opdrachtgever te leveren. Totalin zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.
- 5.3. Opdrachtgever mag de Diensten niet gebruiken voor Toepassingen Met Verhoogd Risico, tenzij de Dienst uitdrukkelijk als geschikt voor dergelijke toepassingen is aangemerkt. Indien geen van de Diensten als geschikt is aangemerkt, kan Opdrachtgever een verzoek indienen bij Totalin voor een maatwerkovereenkomst.
- 5.4. Indien Opdrachtgever voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Opdrachtgever hier zelf voor zorg te dragen.
- 5.5. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan zijn Overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij Totalin daaraan voorafgaand Schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 5.6. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 5.7. Zonder toestemming van Totalin is het de Opdrachtgever verboden de door Totalin verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen, ook wel Account genoemd.
- 5.8. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.
- 5.9. Tenzij anders is overeengekomen, dient de Opdrachtgever zelf apparatuur, programmatuur en hulpapparatuur aan te schaffen om Totalin in staat te stellen de Diensten zoals overeengekomen aan hem te verlenen.
- 5.10. Tenzij anders is overeengekomen, is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het functioneren van de apparatuur, programmatuur, hulpapparatuur en verbindingen noodzakelijk om de Diensten operationeel te laten zijn. De Opdrachtgever draagt zelf de volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud van zijn of haar site.
- 5.11. De Opdrachtgever dient ingeval van een mogelijk faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling Totalin hiervan via haar curator of bewindvoerder onverwijld in kennis te stellen.

## Artikel 6. Gedragsregels en notice & takedown

- 6.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Totalin van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 6.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Totalin verboden om met gebruikmaking van de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:

- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- (kinder)pornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden;
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
- kwaadaardige inhoud zoals Malware bevat;
- IRC activiteiten bevat.



- 6.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers en van Totalin of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Totalin's overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt (bijvoorbeeld; spam). Totalin zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen en eventuele schade wordt op Opdrachtgever verhaald.
- 6.4. Indien naar het oordeel van Totalin hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Totalin of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Totalin gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Totalin mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- 6.5. Wanneer Totalin een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Totalin Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 72 (tweeënzeventig) uur, een reactie geven, waarna Totalin zal besluiten hoe te handelen. In uitzonderlijke gevallen waarbij de klager naar de mening van Totalin heeft verzocht de klacht niet door te sturen, of Totalin meent dat de overtreding onmiskenbaar is, hoeft Totalin de klacht niet door te sturen.
- 6.6. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Totalin gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 6.7. Indien Totalin van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Totalin een backup zal maken). Totalin zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Totalin zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- 6.8. Totalin is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Totalin gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- 6.9. Hoewel Totalin ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Totalin nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- 6.10. Het is Opdrachtgever toegestaan om de Diensten door te leveren (te "resellen"), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Opdrachtgever en zonder de naam van Totalin als toeleverancier of onderaannemer kenbaar te maken. Opdrachtgever dient Totalin te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. Totalin mag ook bij overtredingen van deze Algemene voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.
- 6.11. Opdrachtgever vrijwaart Totalin voor alle schade als gevolg van het gestelde in dit artikel. Totalin is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Totalin in het kader het gestelde in dit artikel.

## Artikel 7. Domeinnamen

- 7.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals bijvoorbeeld de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Totalin vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 7.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Totalin, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen zoals bijvoorbeeld; in de portal(s) of Schriftelijke bevestiging staat. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 7.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Totalin schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever. Totalin is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Totalin.
- 7.4. Indien Opdrachtgever een domeinnaam bij Totalin afneemt dient Opdrachtgever zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties (aangesloten bij bijvoorbeeld CENTR en/of ICANN) stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam van de betreffende extensie/(cc/g)TLD.
- 7.5. Totalin heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 7.6. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Totalin gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden.
- 7.7. Zolang de Opdrachtgever geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de Diensten van Totalin en blijft eventueel op zijn verzoek aangevraagde Domeinnaam ter beschikking van Totalin, zulks ongeacht de rechten welke de Opdrachtgever op deze Domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de Opdrachtgever geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. Totalin draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door de Opdrachtgever van zijn recht(en) op de Domeinnaam of voor het feit dat de Domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

## Artikel 8. Hosting en aanverwante diensten

8.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd Materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, VPS/VDS of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

8.2. Opdrachtgever verstrekt hierbij Totalin een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Totalin verspreide Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Totalin geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Totalin.

## Artikel 9. Certificaten

9.1. Indien Opdrachtgever een Certificaat (SSL-certificaat) bij Totalin afneemt, verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de voorwaarden van de certificatiendienstverlener (de Partij die de certificaten uitdeeft). Totalin is niet verantwoordelijk voor een juiste verificatie van de identiteit van de certificaathouder. Ook staat Totalin niet in voor het beveiligingsniveau van het Certificaat. Dit hangt af van het doel waarvoor het Certificaat wordt gebruikt.

9.2. De Certificaat-Leverancier maakt het Certificaat aan op basis van de gegevens die door Totalin zijn verstrekt. Totalin heeft als taak om de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens te controleren en kan een aanvraag pas naar de Certificaat-Leverancier sturen indien alle gegevens compleet en correct zijn.

9.3. Het Certificaat is geldig voor de overeengekomen duur, tenzij het Certificaat tussentijds wordt ingetrokken.

9.4. In de volgende situaties kan Totalin en/of de Certificaat-Leverancier het Certificaat onmiddellijk intrekken voordat het is verlopen:

- als blijkt dat het Certificaat onjuiste informatie bevat;
- als Opdrachtgever het voor het Certificaat verschuldigde bedrag niet of niet tijdig heeft voldaan;
- als de betrouwbaarheid van het Certificaat, naar het oordeel van Totalin en/of de Certificaat-Leverancier is gecompromiteerd;
- als Opdrachtgever zich niet houdt aan de Overeenkomst en bijbehorende Algemene voorwaarden;
- als Totalin ontdekt dat het Certificaat wordt gebruikt bij criminele activiteiten, zoals fraude, distributie van Malware of phishing of op een andere manier wordt misbruikt;
- wegens een door de Certificaat-Leverancier aangewezen omstandigheid, zoals omschreven in de certificaatvoorwaarden van betreffende Certificaat-Leverancier.

9.5. Tenzij de intrekkingsoorzaak op enige wijze aan Opdrachtgever te wijten is, zal Totalin kosteloos een nieuw Certificaat leveren om een Certificaat dat is ingetrokken voordat het is verlopen, te vervangen.

9.6. Opdrachtgever realiseert zich, en verklaart zich ermee akkoord te zijn, dat de Certificaat-Leveranciers waar Totalin mee samenwerkt de uiteindelijke eenzijdige beslissing kunnen nemen om tot verlening, aanpassing of intrekking van Certificaten over te gaan. Totalin zal zich inspannen om Opdrachtgever zo goed mogelijk te ondersteunen en informeren in het proces van verlening, aanpassing of intrekking van Certificaten.

9.7. Na uitgifte verstrekt Certificaat-Leverancier aan de Opdrachtgever een herroepelijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie op de uitgegeven Certificaten op de server van het gehoste domein(en) zoals opgesomd in het Certificaat.

## Artikel 10. Colocatie

10.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot colocatie Diensten (Opdrachtgever plaatst apparatuur bij Totalin), geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

10.2. Opdrachtgever is gerechtigd tot toegang van de Ruimte teneinde de computersystemen of andere apparatuur te installeren en te onderhouden, voor zover zulks niet krachtens de Overeenkomst door Totalin wordt gedaan. Opdrachtgever zal daarbij de procedures als uiteengezet door Totalin volgen.

10.3. Werkzaamheden door Opdrachtgever zullen efficiënt en vakkundig geschieden zonder overlast voor Totalin of derden.

10.4. Opdrachtgever zal instructies van Totalin ter zake van toegang tot de Ruimte opvolgen. Aan toegang tot de Ruimte kunnen extra kosten verbonden zijn.

10.5. Opdrachtgever zal Totalin op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die Totalin naar diens redelijk oordeel nodig heeft om de Dienst te verlenen. Dit omvat mede eventuele codes voor software en handleidingen alsmede tekeningen en specificaties van de apparatuur.

10.6. Opdrachtgever zal de apparatuur afdoende verzekeren en verzekerd houden. Op verzoek van Totalin zal Opdrachtgever een kopie van de verzekeringspolissen ter beschikking stellen.

10.7. Indien Totalin met Opdrachtgever is overeengekomen dat de Ruimte ter beschikking mag worden gesteld aan klanten van Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele verplichtingen, die niet nagekomen worden door deze klanten of schade welke is veroorzaakt namens of door een klant van Opdrachtgever wordt op Opdrachtgever verhaald.

10.8. Opdrachtgever zal de Ruimte niet geheel of gedeeltelijk (doen) veranderen, behoudens met Schriftelijke toestemming van Totalin. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder Schriftelijke toestemming van Totalin, is Totalin gerechtigd tot herstel in de oorspronkelijke toestand te vorderen dan wel dit voor rekening en risico van Opdrachtgever zelf te (laten) doen.

10.9. Opdrachtgever staat er voor in dat:

- De apparatuur geen schade zal toebrengen aan andere apparatuur (kabels daaronder begrepen) of de werking ervan zal verstoren of beïnvloeden;
- De apparatuur zal voldoen aan alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving en toepasselijke standaarden.

10.10. Bekabeling in het datacentrum (waaronder in shared racks en onder de vloeren, maar niet beperkt daartoe) zal alleen worden aangebracht door Totalin of medewerkers van het datacentrum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Enkel bekabeling binnen eigen (private) racks worden door Opdrachtgever verzorgd.

10.11. Opdrachtgever staat er voor in dat het gebruik van de Ruimte en de apparatuur ten allen tijde in overeenstemming is met het toepasselijk recht. Eventuele registraties, vergunningen of (Schriftelijke) toestemmingen, die Opdrachtgever nodig heeft voor het gebruik van de Ruimte of de apparatuur, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en risico verrichten c.q. verkrijgen.

10.12. Opdrachtgever is ten allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van door hem ingeschakeld personeel of derden.

10.13. Totalin is ten allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Ruimte.

10.14. Op verzoek van Totalin is Opdrachtgever gehouden een vervangende Ruimte in het datacentrum of een ander datacentrum te accepteren, mits de vervangende Ruimte dan wel datacentrum in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke Ruimte dan wel datacentrum golden. Opdrachtgever zal dan de oorspronkelijke Ruimte geheel ontruimd opleveren aan Totalin. De kosten voor het verplaatsen zullen niet door Totalin worden vergoed.

10.15. Totalin is gerechtigd de apparatuur te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder schadelijk jegens Opdrachtgever te zijn, behoudens in het geval van opzet of grove schuld van de zijde van Totalin.

10.16. In geval Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, verkrijgt Totalin het recht de apparatuur onder zich te houden tot Opdrachtgever aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is Totalin gerechtigd de apparatuur van Opdrachtgever onder zich te houden. Daarbij is Totalin gerechtigd Opdrachtgever de toegang tot de Ruimte te ontzeggen. Ook indien de Overeenkomst wordt beëindigd, en er staan nog facturen open, heeft Totalin het recht de apparatuur van Opdrachtgever onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen aan Totalin zijn voldaan zoals beschreven in 17.11.

## Artikel 11. Connectiviteit en Opslagruimte

11.1. Totalin kan een maximum stellen aan de hoeveelheid Dataverkeer en Opslagruimte per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Totalin bevoegd een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB, GB of Mbit op basis van 95ste Percentiel) in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra Dataverkeer en Opslagruimte die op de prijslijst worden vermeld.

11.2. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor Dataverkeer of Opslagruimte is bereikt.

11.3. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van de overeengekomen afgenomen Dienst, zal deze met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd en in rekening worden gebracht. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van de Overeenkomst.

11.4. Dataverkeer en Opslagruimte zijn niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur en/of Account, tenzij anders overeengekomen.

11.5. Wanneer een excessieve hoeveelheid Dataverkeer of bandbreedte wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is Totalin gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belastingen naar Opdrachtgever tenzij anders is overeengekomen.

11.6 Met een interval van 5 minuten wordt een meting gemaakt van het huidige Dataverkeer. Het huidige Dataverkeer is het gemiddelde van de afgelopen 5 minuten (geen moment opname). Al deze metingen worden opgeslagen in een database van Totalin. Aan het einde van de maand wordt berekend hoeveel er verbruikt is, dat is het Dataverkeer voor die maand.

11.7 De administratie van Totalin levert voor Partijen bindend bewijs op terzake van de overschrijding van de hoeveelheid Dataverkeer, behoudens tegenbewijs door de Opdrachtgever.

## Artikel 12. IP-adressen

- 12.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals bijvoorbeeld RIPE NCC in Europa. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van IP-Adressen. Totalin vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 12.2. De Opdrachtgever vrijwaart en houdt Totalin schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een IP-adres namens of door de Opdrachtgever. Totalin is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op IP-adressen.
- 12.3. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van IP-adressen. Totalin zal naar deze regels verwijzen.
- 12.4. Totalin heeft het recht IP-adressen ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.
- 12.5. De aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van Totalin en kunnen bij een eventuele verhuizing/opzegging van Opdrachtgever niet worden meegenomen. Bovendien kunnen meerdere klanten van Totalin onder hetzelfde IP-adres opereren.
- 12.6. Totalin heeft ten allen tijde het recht IP-adressen te wijzigen dan wel een ander adres aan Opdrachtgever toe te wijzen.

## Artikel 13. Resellers

- 13.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("resellen") van producten of Diensten van Totalin door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 13.2. Opdrachtgever handelt bij resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Totalin overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Totalin is.
- 13.3. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Totalin.
- 13.4. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Totalin Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of Dienst(en). Totalin kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
- 13.5. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Totalin.
- 13.6. Totalin zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Totalin een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden. Indien Totalin in contact komt met de klant(en) van opdrachtgever zonder te weten dat deze klant(en) zijn van Opdrachtgever dan kan Totalin niet aansprakelijk worden gehouden van de daaruit voortvloeiende uitkomsten.
- 13.7. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Totalin te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Totalin voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Totalin.
- 13.8. Opdrachtgever is ten allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Totalin dan wel die van haar leveranciers.
- 13.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Totalin het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

## Artikel 14. Reservekopieën (backups)

- 14.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende het maken van reservekopieën, met de backupsoftware van Totalin of andere software welke conform de Overeenkomst tussen Totalin en Opdrachtgever gebuikt wordt, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 14.2. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat verbinding gedurende het maken van de reservekopie beschikbaar is en blijft naar de van en naar de backuplocatie tenzij anders overeengekomen.
- 14.3. Opdrachtgever is gehouden de instructies zoals in de backup handleiding worden vermeld strikt op te volgen.
- 14.4. Totalin kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of andere niet aan Totalin toe te rekenen oorzaken zich voordoen.
- 14.5. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de backupsoftware met inachtneming van de door Totalin aangeleverde backup handleiding.
- 14.6. Totalin is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de Encryptiesleutel door de Opdrachtgever dan wel dat een derde toegang heeft gekregen tot de Encryptiesleutel en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens van Opdrachtgever.
- 14.7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de Encryptiesleutel en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de Encryptiesleutel, de bij Totalin opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.

14.8 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de integriteit van de gemaakte reservekopie en dient zelf te controleren of de gemaakte reservekopie de digitale gegevens bevat waarvan Opdrachtgever, of waarvan Totalin in opdracht van de Opdrachtgever, een reservekopie van heeft gemaakt naar de backuplocatie.

14.9. Totalin is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van, het ontbreken van of het onleesbaar zijn van digitale gegevens in een reservekopie.

14.10. Onder Backuplocatie wordt verstaan: de ruimte welke beschikbaar is gesteld voor reservekopieën van digitale gegevens al dan niet op apparatuur van Totalin of Opdrachtgever.

## Artikel 15. Rechten van intellectueel eigendom

15.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Totalin ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Totalin of diens licentiegevers of (toe)leveranciers.

15.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde liddt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.

15.3. Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

15.4. Het is Totalin toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien Totalin door middel van technische bescherming deze Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

15.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 (tienduizend) euro exclusief btw per inbreuk-makende handeling betalen aan Totalin, onverminderd het recht van Totalin om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## Artikel 16. Prijzen

16.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Totalin genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

16.2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van Totalin zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

16.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Totalin gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Totalin zal Opdrachtgever, via de Website of Schriftelijk, ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

16.4. Totalin is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te verhogen. Totalin zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand. Lid 6 en 7 van dit artikel maken een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Indien Totalin de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Totalin gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Opdrachtgever, door te voeren.

16.5. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Totalin het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

16.6. Totalin is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal het percentage van 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

16.7. Totalin is onder navolgende omstandigheden gerechtigd tot direct het verhogen van de prijs, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen:

- Indien de prijsverhoging het gevolg is van een wijziging van de Overeenkomst;
- Indien de prijsverhoging het gevolg is van een prijsverhoging door stroomleverancier(s);
- Indien de prijsverhoging voortvloeit uit een op Totalin rustende verplichting ingevolge de wet.

16.8. Indien Totalin door oorzaak van Opdrachtgever extra kosten moet maken of daardoor aanvullende diensten uitvoert, is Totalin gerechtigd deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Onder oorzaken van Opdrachtgever vallen bijvoorbeeld incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, onjuist verstrekte informatie nalatigheid en tevens veroorzaakte doublures.

16.9. Alle voor Totalin uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze niet aan Opdrachtgever te wijten zijn.

16.10. Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene voorwaarden.

16.11. Met betrekking tot gratis Diensten, behoudt Totalin zich het recht voor om in de toekomst ten allen tijde een nader te mededelen tarief in rekening te brengen aan de Opdrachtgever. Voor een dergelijke mededeling zal een termijn in acht genomen worden van 30 (dertig) dagen. Vanaf het moment genoemd in deze mededeling zal Totalin de betreffende tarieven in rekening brengen en zal de Opdrachtgever betaling daarvan verschuldigd zijn.

## Artikel 17. Betalingsvoorwaarden

17.1. Totalin zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever factureren. Totalin mag daarbij elektronische facturen uitreiken. Totalin heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

17.2. De betalingstermijn van een factuur is de termijn op de factuur staat aangegeven, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

17.3. Indien Opdrachtgever na 14 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

17.4. Indien Opdrachtgever in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:

- Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
- Opdrachtgever is 15% van de hoofdsom aan invorderingskosten verschuldigd, of 40 (veertig) euro als dat bedrag meer is dan 15% van de hoofdsom;
- Opdrachtgever is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus;
- de voor Opdrachtgever gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

17.5. Tenzij Opdrachtgever een consument is, is beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.

17.6. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Totalin zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Totalin op vergoeding van schade, gedeelde winst en interest.

17.7. Totalin kan verlangen dat bepaalde Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient Totalin hiervoor te machtigen. Indien Opdrachtgever hieraan niet kan voldoen is Totalin gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever een consument is, zal eerst een ingebrekestelling worden gecommuniceerd alvorens extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.

17.8. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Totalin het recht om een bedrag van 25 (vijfentwintig) euro exclusief btw aan administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever een consument is, zal eerst een ingebrekestelling worden gecommuniceerd alvorens extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.

17.9. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

17.10. In bovenstaande gevallen heeft Totalin voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

17.11. Indien Opdrachtgever de betreffende factuur na herhaaldelijke aanmaningen zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in lid 3 van dit artikel bedoelde termijn heeft voldaan staat het Totalin vrij om bij finale ingebrekestelling over te gaan tot verkoop van de eigendommen geplaatst bij Totalin en/of het Ruimte (zoals bijvoorbeeld: hardware, software, domeinnamen) van Opdrachtgever.

17.12. Facturering en betaling geschieden in euro's.

17.13. Totalin zal facturen in enkelvoud aan Opdrachtgever per e-mail toezenden en/of binnen het Account beschikbaar stellen onder vermelding van de posten waarop de factuur betrekking heeft en de periode waarin de Diensten en/of het Meerwerk werden of worden verleend.

17.14. Betalingen dienen door de Opdrachtgever te geschieden zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de Opdrachtgever op verrekening met een vordering op Totalin is uitgesloten. Totalin behoudt zich het recht voor om verschuldigde bedragen af te schrijven van de bankrekening van de Opdrachtgever, dan wel aan Opdrachtgever te factureren, vóór aanvang van de nieuwe, overeengekomen contractstermijn of voorafgaande aan een nieuwe verlenging van de contractstermijn.

17.15. Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

## Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1. Totalin is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

18.2. De totale aansprakelijkheid van Totalin voor schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Totalin van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Totalin, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Opdrachtgever onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 5.000 (vijfduizend) euro exclusief btw.

18.3. Totalin is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

18.4. De aansprakelijkheid van Totalin wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Totalin onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Totalin ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Totalin in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 30 (dertig) dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door Totalin.

18.5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Totalin.

18.6. Opdrachtgever is jegens Totalin aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Opdrachtgever vrijwaart Totalin tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Opdrachtgever niet naleven van de gedragsregels in deze Algemene voorwaarden. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Opdrachtgever zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Opdrachtgever hebben gebruikt.

18.7. Totalin is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht zoals beschreven in artikel 19.2.

18.8. Totalin is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de Opdrachtgever die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de Diensten van Totalin.

18.9. De Opdrachtgever vrijwaart Totalin tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van de Diensten van Totalin en/of het internet door de Opdrachtgever.

18.10. Alle rechtsvorderingen van de Opdrachtgever jegens Totalin, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van een jaar nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

## Artikel 19. Storingen en overmacht

19.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming teniet doet.

19.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Totalin beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Totalin geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals bijvoorbeeld de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar Totalin geen Overeenkomst mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Totalin die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld DDoS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Totalin, die Totalin niet kon voorzien en waar Totalin diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; stakingen; natuurrampen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

19.3. Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

19.4. Totalin heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Totalin zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Totalin is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

19.5 Totalin zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

## Artikel 20. Geheimhouding

20.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

20.2. Totalin zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Totalin, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Totalin daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Totalin zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

20.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## Artikel 21. Duur en opzegging

21.1. De duur van de Overeenkomst is die tijdsspanne die nodig is om de Diensten te leveren. Indien de Overeenkomst een Abonnement is, is deze aangegaan voor een termijn van minimaal 12 (twaalf) maanden.

21.2. Indien een vaste looptijd voor het Abonnement is afgesproken, mag geen van de Partijen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken, behalve als er een bijzondere opzeggingsgrond geldt, zoals hieronder nader is omschreven. Elk der Partijen mag een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden, tenzij Opdrachtgever een consument is, hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 (één) maand.

21.3. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt een Abonnement stilzwijgend verlengd met een termijn gelijk aan de eerste termijn. Tenzij Opdrachtgever een consument is, wanneer Opdrachtgever consument is en niet heeft aangegeven de Overeenkomst wenst te verlengen voor een zelfde termijn onder de zelfde voorwaarden, wordt de Overeenkomst telkens met 1 (één) maand verlengd.

21.4. Totalin mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- Het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
- Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- De activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.

21.5. Indien Totalin de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

21.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Totalin op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Totalin is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Totalin recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

21.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Totalin op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

In alle gevallen waarin een Overeenkomst met de Opdrachtgever eindigt, blijven deze Algemene voorwaarden de betrekkingen tussen Partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die Overeenkomst noodzakelijk is.

## Artikel 22. Procedure na beëindiging

22.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, is Totalin gerechtigd om per direct alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Opdrachtgever op te heffen.

22.2. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.

22.3. In alle gevallen waarin een Overeenkomst met de Opdrachtgever eindigt, blijven deze Algemene voorwaarden de betrekkingen tussen Partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die Overeenkomst noodzakelijk is.

22.4. Voor het direct verwijderen van reservekopieën (backups) van digitale gegevens van Opdrachtgever brengt Totalin kosten in rekening aan Opdrachtgever, reservekopieën worden automatisch en kosteloos verwijderd na maximaal 12 (twaalf) maanden, het eerder verwijderen van reservekopieën dient handmatig te gebeuren en valt daarmee onder Meerwerk zoals omschreven in Artikel

4. Wijzigingen Dienst en Meerwerk.



## Artikel 23. Rangorde en wijziging voorwaarden

23.1. Totalin behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen na bekendmaking van de wijziging.

23.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Totalin Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Totalin kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

23.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen 2 (twee) weken na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Totalin. Totalin kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Totalin daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

23.4. Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle Diensten betrekking hebben. Nadere afspraken tussen Totalin en Opdrachtgever prevaleren alleen dan boven deze Algemene voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en indien dat uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide Partijen was. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- de Overeenkomst;
- het eventuele afgesloten Service Level Agreement (SLA);
- eventuele aanvullende voorwaarden;
- de eventuele bijlagen;
- deze Algemene voorwaarden.

## Artikel 24. Overige bepalingen

24.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

24.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Totalin gevestigd is.

24.3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

24.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Totalin Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

24.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Totalin vormen volledig bewijs van stellingen van Totalin en de door Totalin ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

24.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

24.7. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende Partij.

24.8. Deze versie van de Algemene voorwaarden treedt in de plaats van alle eerdere versies van de Algemene voorwaarden.

24.9. De Opdrachtgever verleent hierbij op voorhand toestemming en medewerking aan volledige overdracht door Totalin van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde zover Totalin nakoming van de Overeenkomst met de Opdrachtgever garandeert.

24.10. Deze Algemene voorwaarden zijn vermeld op de Website van Totalin en daar op te halen. Zij worden tevens op verzoek kosteloos elektronisch toegezonden door Totalin.

24.11. Deze Algemene voorwaarden van Totalin zijn voorts gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62003003.

## Totalin Algemene verwerkingsovereenkomst

Indien Totalin bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene voorwaarden en de Privacyverklaring, de onderstaande voorwaarden van toepassing. Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Totalin B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62003003, (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederPartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de tussen Partijen gesloten overeenkomst (hierna: de Hoofdovereenkomst).

### Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening.
- 1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

### Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).
- 2.6. De Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst. Op verzoek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

### Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de Europese Unie, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat er voor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.
- 3.3. In het bijzonder zal Verwerker bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectoriële rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.
- 3.4. Een uitzondering op lid 1 tot en met 3 van dit artikel is de uitbesteding van domeinnaamregistraties en Certificaat aanvragen. Afhankelijk van het Top Level Domain of SSL Certificaat kunnen de persoonsgegevens publiek worden gemaakt en kan verwerker niet instaan voor de beveiliging van de persoonsgegevens.

## Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de in deze Overeenkomst of andere tussen Partijen gesloten Overeenkomsten genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.

4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

## Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze vooraf worden gemeld aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.

5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

5.4 Lid 1 tot en met 3 van dit artikel zijn niet geldig voor situaties veroorzaakt en/of voortvloeiend uit artikel 3 lid 4.

## Artikel 6. Beveiliging

6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

6.3. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## Artikel 7. Meldplicht

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is ten allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

7.4. De Verwerker zal conform artikel 33 lid 5 AVG alle datalekken documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Op verzoek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen.

## Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

8.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke de noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek.

Indien blijkt dat de Verwerkingsverantwoordelijke hulp nodig heeft van Verwerker voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan Verwerker hiervoor kosten in rekening brengen.

## Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
- indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en;
- voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

9.3. Voor kwaliteitsdoeleinden, statistisch en wetenschappelijk onderzoek zoals benoemt in artikel 1 lid 2 zal de Verwerkingsverantwoordelijke lid 1 en 2 van dit artikel naleven binnen redelijkheid onder de voorwaarden van artikel 5 en 6.

## Artikel 10. Audit

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.

10.5 Alle kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, waaronder ook de (interne) kosten die Verwerker maakt, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde(n) altijd en zonder uitzondering door Verwerkingsverantwoordelijke worden gedragen.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid en boetebepalingen

11.1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 1000,- (duizend) euro.

11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
- redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
- redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

11.3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.

11.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.

- 11.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.7. In het geval van schending van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker een direct opeisbare boete van € 50,00 per overtreding en € 50,00 per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 11.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Verwerkingsverantwoordelijke de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee schriftelijk en aangetekend bij Verwerker meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke vervalt door het enkele verloop van 3 (drie) maanden nadat Verwerkingsverantwoordelijke bekend is geworden met het feit dat hij schade heeft geleden.

## Artikel 12. Duur en beëindiging

- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door het sluiten van een Overeenkomst waarbij één of meerdere Partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 12 maanden).
- 12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.
- 12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal 3 (drie) maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze 3 (drie) maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen mits de Verwerker geen alternatief kan bieden waar Verwerkingsverantwoordelijke akkoord mee kan gaan.

## Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

## Artikel 14. Bedrijven waar uw digitale gegevens mee gedeeld (kunnen) worden

Totalin neemt bij een aantal bedrijven (een) dienst(en) af om onze online dienst aan te kunnen bieden, of te verbeteren. Om goed van deze diensten gebruik te kunnen maken, kunnen wij persoonsgegevens delen met deze bedrijven. Omdat uw privacy bij ons hoog in het vaandel staat, streven wij ernaar om de hoeveelheid gegevens die gedeeld worden tot een minimum te beperken. Hieronder vind u een overzicht van welke gegevens met welk bedrijf gedeeld (kunnen) worden.

- Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, Bedrijfsidentificatienummer: 41215724  
De Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) gaat over de uitgifte en registratie van .nl, .frl of .amsterdam domeinnamen. Bij een aanvraag (registratie), wijziging of de verhuizing van een .nl, .frl of .amsterdam domeinnaam worden automatisch persoonsgegevens verstuurd naar de SIDN. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met de SIDN gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.

Gegevens: taal, NAW-gegevens, e-mailadres, geslacht, telefoonnummer(s), domeinnaam.

- Key-Systems GmbH, Bedrijfsidentificatienummer: HR B 18835  
Key-Systems GmbH gebruiken wij voor de registratie en verhuizing van domeinnamen anders dan .nl, .frl of .amsterdam domeinnamen. Bij een aanvraag (registratie), wijziging of de verhuizing van een domeinnaam worden automatisch persoonsgegevens verstuurd naar Key-Systems GmbH. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Key-Systems GmbH gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: taal, NAW-gegevens, e-mailadres, geslacht, telefoonnummer(s), domeinnaam.
- De Jong en Laan accountants B.V., Bedrijfsidentificatienummer: 06054458  
Voor onze administratie maken wij gebruik van De Jong en Laan accountants B.V., zij gebruiken banktransacties en boekingen voor het verwerken van onze administratie en controle hierop om bijvoorbeeld een jaarrekening op te maken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met De Jong en Laan accountants B.V. gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: taal, NAW-gegevens, e-mailadres, geslacht, telefoonnummer(s), domeinnaam, betalingsgegevens en factuuradres.
- Exact Netherlands B.V., Bedrijfsidentificatienummer: 61876992  
Voor onze administratie maken wij gebruik van Exact Netherlands B.V., wij gebruiken hun software diensten voor het boekhouden van onze administratie. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Exact Netherlands B.V. gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: taal, NAW-gegevens, e-mailadres, geslacht, telefoonnummer(s), domeinnaam, betalingsgegevens en factuuradres.
- ABN AMRO Bank N.V., Bedrijfsidentificatienummer: 34334259  
Wij maken gebruik van ABN AMRO Bank, zij gebruiken betalingsgegevens voor het verwerken van haar administratie m.b.t. betalingen via bankoverschrijving aan ons. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met ABN AMRO Bank gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: betalingsgegevens.
- Mollie B.V., Bedrijfsidentificatienummer: 30204462  
Voor onze online betalingen maken wij gebruik van Mollie, zij gebruiken betalingsgegevens en uw e-mailadres voor het verwerken van haar en onze administratie m.b.t. betalingen via Mollie. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Mollie gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: betalingsgegevens, e-mailadres
- PayPal Nederland B.V., Bedrijfsidentificatienummer: 34247781  
Voor onze online betalingen maken wij gebruik van PayPal, zij gebruiken betalingsgegevens en uw e-mailadres voor het verwerken van haar en onze administratie m.b.t. betalingen via PayPal. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met PayPal gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: betalingsgegevens, e-mailadres
- OI B.V., Bedrijfsidentificatienummer: 64790290  
Voor het incasseren van facturen welke de betalingstermijn hebben overschreden werken wij samen met Onlineincasso.nl. Vertixo kan (automatisch) gegevens aan Onlineincasso.nl geven op het moment dat betalingsverplichtingen niet worden nagekomen. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Onlineincasso.nl gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat zij mogen bijhouden.  
  
Gegevens: NAW-gegevens, taal, geboortedata, geslacht, telefoonnummer(s), social media accounts, e-mailadres, IP-adres, domeinnaam, dataverkeer, betalingsgegevens, factuuradres.

## Bijlage 1:

### Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Verwerker zal in het kader van artikel 1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- NAW-gegevens;
- taal;
- geboortedata;
- geslacht;
- telefoonnummer(s);
- social media accounts;
- e-mailadres;
- IP-adres;
- domeinnaam;
- besturingssysteem;
- andere informatie over uw computer of apparaat;
- dataverkeer;
- bezoekgedrag;
- betalingsgegevens en;
- factuuradres.

Van de categorieën betrokkenen:

- accounthouders;
- klanten;
- leveranciers;
- mogelijke klanten;
- websitebezoekers.

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

# Totalin Privacyverklaring

## Inleiding

Datum inwerkingtreding: 25 mei 2018

Voor Totalin is het nastreven van de hoogst mogelijke privacynorm van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de privacywet. Dit betekent dat uw gegevens veilig zijn bij ons en dat wij hier altijd uiterst zorgvuldig mee omgaan. In deze privacyverklaring leggen we uit wat we bij de website, portal(s) en apps van ons bedrijf Totalin B.V. en het domein totalin.nl en subdomeinen hiervan allemaal doen met informatie die we over u te weten komen. Als u vragen hebt, of wilt weten wat we precies van u bijhouden, neem dan contact op met Totalin B.V.

## Onze diensten

Door het gebruiken van onze dienst laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven, in het kader van de door u gebruikte dienst, of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken. Wij gebruiken de volgende persoonsgegevens voor het leveren van onze diensten: taal, NAW-gegevens, geboortedata, geslacht, telefoonnummer(s), social media accounts, e-mailadres, IP-adres, domeinnaam, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat, dataverkeer, bezoekgedrag, betalingsgegevens en factuuradres.

## Afhandelen bestelling

Wanneer u bij ons een bestelling plaatst, gebruiken wij uw persoonsgegevens om deze netjes af te kunnen handelen. Wij mogen uw persoonsgegevens dan aan onze bezorgdienst geven om de bestelling bij u te laten bezorgen. Denk bijvoorbeeld aan het retourneren van uw hardware of pakketten. Ook krijgen wij informatie over uw betaling van uw betalingsverwerker zoals bijvoorbeeld bank of creditcardmaatschappij.

Hiervoor gebruiken wij uw betalingsgegevens, geboortedatum, NAW-gegevens, geslacht, IP-adres, e-mailadres, telefoonnummer en factuuradres. Deze hebben wij nodig vanwege het contract die we met u sluiten. Wij bewaren deze informatie nadat uw bestelling is afgerond en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

## Toegang website, portal en apps

Met onze portal(s) krijgt u toegang tot een beheeromgeving waar u zelf dingen kunt instellen, opgeven en wijzigen. Wij houden bij wat u gedaan heeft en wanneer, zodat daar bewijs van is. Hiervoor gebruiken wij uw nickname of klantnummer, NAW-gegevens, IP-adres en e-mailadres. Deze hebben wij nodig vanwege het contract die we met u sluiten. Wij bewaren deze informatie tot na het einde van de dienstverlening aan u, op uw verzoek zullen wij deze gegevens verwijderen.

## Statistieken en profilering

Wij houden statistieken bij over het gebruik van onze online dienst. Met deze statistieken verbeteren we onze online dienst om zo bijvoorbeeld alleen nog relevante informatie te laten zien. Wij kunnen uw persoonsgegevens met elkaar combineren om meer over u te weten te komen. Uiteraard zullen wij uw privacy ten allen tijde respecteren. Wilt u dit niet, dan kunt u dit altijd aan ons melden, u kunt onze contactgegevens onderaan dit document vinden. Hiervoor gebruiken wij uw nickname of klantnummer, social media accounts, taal, NAW-gegevens, geboortedata, geslacht, IP-adres, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat, dataverkeer, bezoekgedrag. Dit doen wij op basis van uw toestemming. Wij bewaren deze informatie tot na het einde van de dienstverlening aan u, op uw verzoek zullen wij deze gegevens verwijderen.



## Online aankopen doen

U kunt via onze portal(s), onze websites en apps producten en diensten kopen waarbij wij uw persoonsgegevens gebruiken om de aankoop af te handelen en te registreren.

Hiervoor gebruiken wij uw nickname of klantnummer, IP-adres, NAW-gegevens, geboortedata, geslacht, telefoonnummer(s), e-mailadres, betaalgegevens en factuuradres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met u sluiten. Wij bewaren deze informatie tot na de bestelling is afgerond en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

## Een abonnement afsluiten

U kunt bij onze website, portal(s) en apps van ons bedrijf een betaald abonnement afsluiten, waarbij wij uw persoonsgegevens gebruiken om de betaling af te handelen.

Hiervoor gebruiken wij uw factuuradres, telefoonnummer, betalingsgegevens, e-mailadres, geboortedatum, NAW-gegevens, geslacht en IP-adres. Deze hebben wij nodig vanwege het contract die we met u sluiten.

Wij bewaren deze informatie tot nadat u het abonnement heeft opgezegd en zeven jaar daarna (dat is de wettelijke bewaarplicht).

## Contactformulier, chat en nieuwsbrief

Met het contactformulier en, indien van toepassing, de chat kunt u ons vragen stellen of aanvragen doen.

Hiervoor gebruiken wij uw nickname, e-mailadres, IP-adres, telefoonnummer en NAW-gegevens. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met u sluiten. Wij bewaren deze informatie totdat we zeker weten dat u tevreden bent met onze reactie, op uw verzoek zullen wij deze gegevens verwijderen. Zo kunnen we bij vervolgvragen de informatie er makkelijk bij pakken. Ook kunnen we zo onze klantenservice trainen om nog beter te worden.

U kunt zich abonneren op onze nieuwsbrief. Hierin leest u nieuwtjes, tips en informatie over onze producten en diensten. Dit abonnement kunt u op ieder moment opzeggen. Iedere nieuwsbrief bevat een afmeldlink. Via het portaal kunt u dit ook doorgeven. Uw e-mailadres wordt automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees. Deze gegevens worden bewaard nadat u het abonnement hebt opgezegd, op uw verzoek zullen wij deze gegevens verwijderen.

## Uw account

Bij onze online dienst moet u zichzelf eerst registreren. U moet dan informatie over uzelf opgeven en eventueel een gebruikersnaam kiezen. Daarmee maken wij een account, waarop u kunt inloggen met die gebruikersnaam of klantnummer en een zelfgekozen wachtwoord.

Hiervoor gebruiken wij uw IP-adres, taal, NAW-gegevens, geboortedata, geslacht, telefoonnummer(s), e-mailadres, betaalgegevens en factuuradres. Deze hebben wij nodig vanwege de overeenkomst die we met u sluiten. Wij bewaren deze informatie tot nadat u het account hebt opgeheven, op uw verzoek zullen wij deze gegevens verwijderen.

Wij bewaren deze informatie zodat u ze niet steeds opnieuw in hoeft te vullen en zodat we uw makkelijker kunnen benaderen als dat nodig is bij de online dienst. U kunt via uw account informatie aanpassen wanneer u dat wilt.

## Nieuwsbrief en updates

Wanneer uw gegevens verwerkt zijn in ons CRM (Customer relationship management) systeem kunnen wij u updates sturen over onze dienstverlening. Dit kunnen wij doen per e-mail, via social media en per post.

U kunt op ieder moment bezwaar maken tegen deze updates. Elke e-mail welke als reclame uiting bedoeld is, bevat een afmeldlink. U kunt ons blokkeren of de afmeldoptie gebruiken. Via onze website en het serviceportaal kunt u dit ook doorgeven.

## Verstrekking aan andere bedrijven of instellingen

Met uitzondering van de hieronder genoemde bedrijven, geven wij uw persoonsgegevens onder geen voorwaarde aan andere bedrijven of instellingen, behalve als wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

Op de website van ons bedrijf zijn social media buttons opgenomen. Hiermee verzamelen de beheerders van deze diensten uw persoonsgegevens.

## Cookies

De website van ons bedrijf gebruikt cookies. Cookies zijn kleine bestandjes waar we informatie in kunnen opslaan zodat u die niet steeds hoeft in te vullen. Maar we kunnen er ook mee zien dat u ons weer bezoekt. Wanneer u onze website van ons bedrijf voor het eerst bezoekt, tonen wij een melding met uitleg over cookies. Hierbij zullen we vragen om uw akkoord voor het gebruik van deze cookies.

U kunt via uw browser het plaatsen van cookies uitschakelen, maar sommige gedeeltes van onze website van ons bedrijf werken dan niet goed meer.

Met andere bedrijven die cookies plaatsen hebben wij afspraken gemaakt over het gebruik van de cookies. Toch hebben wij geen volledige controle op wat zij zelf met de cookies doen. Lees dus ook hun privacyverklaringen.

## Bedrijven waar uw digitale gegevens mee gedeeld (kunnen) worden

Totalin neemt bij een aantal bedrijven (een) dienst(en) af om onze online dienst aan te kunnen bieden, of te verbeteren. Om goed van deze diensten gebruik te kunnen maken, kunnen wij persoonsgegevens delen met deze bedrijven.

Omdat uw privacy bij ons hoog in het vaandel staat, streven wij ernaar om de hoeveelheid gegevens die gedeeld worden tot een minimum te beperken. Hieronder vindt u een overzicht van welke gegevens met welk bedrijf gedeeld (kunnen) worden.

- Google Ireland Ltd., Bedrijfsidentificatienummer: 368047

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze online dienst gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken te maken over wat zij mogen bijhouden. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Wij laten Google de IP-adressen niet anonimiseren.

Gegevens: bezoekgedrag, IP-adres, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat.

- Facebook Ireland Ltd., Bedrijfsidentificatienummer: 462932

Wij gebruiken Facebook om onze dienst(en) te adverteren aan haar gebruikers. Hiervan houden wij bij of een Facebook gebruiker (ID) besloten heeft om onze website te bezoeken en/of om een (proef)abonnement bij Totalin af te sluiten.

Gegevens: bezoekgedrag, IP-adres, Facebook-ID, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat.

- Twitter International Company, Bedrijfsidentificatienummer: 503351

Wij gebruiken Twitter om onze dienst(en) te adverteren aan haar gebruikers. Hiervan houden wij bij of een Twitter gebruiker (ID) besloten heeft om onze website te bezoeken en/of om een (proef)abonnement bij Totalin af te sluiten.

Gegevens: bezoekgedrag, IP-adres, Twitter-ID, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat.

- LinkedIn Ireland Unlimited, Bedrijfsidentificatienummer: 477441

Wij gebruiken LinkedIn om onze dienst(en) te adverteren aan haar gebruikers. Hiervan houden wij bij of een LinkedIn gebruiker (ID) besloten heeft om onze website te bezoeken en/of om een (proef)abonnement bij Totalin af te sluiten.

Gegevens: bezoekgedrag, IP-adres, LinkedIn-ID, besturingssysteem, andere informatie over uw computer of apparaat.

## Beveiliging en reservekopie (backup)

Beveiliging van persoonsgegevens is voor ons van groot belang. Om uw privacy te beschermen, nemen wij de volgende maatregelen:

- Toegang tot persoonsgegevens wordt afgeschermd met een gebruikersnaam en wachtwoord en eventueel een login token.
- De gegevens worden na ontvangst opgeslagen in een apart, afgeschermd systeem.
- Wij nemen fysieke maatregelen zoals sloten en kluizen voor toegangsbescherming van de systemen waarin persoonsgegevens opslagen zijn.
- Wij maken gebruik van beveiligde verbindingen (Een recente SSL, TLS en/of andere encryptie methoden) waarmee alle informatie tussen u en onze website, portal(s) en apps wordt afgeschermd wanneer uw persoonsgegevens invoert.
- Wij houden logs bij van alle opvragingen van persoonsgegevens.
- Totalin maakt backups (reservekopieën) van alle gegevens die zij voor haar eigen bedrijfsvoering gebruikt. Deze backups bevatten ook persoonsgegevens, waarop recht van verwijdering geldt. De backup zijn opgeslagen in een apart, afgeschermd en beveiligd systeem. Totalin bewaart haar backups gedurende een periode van maximaal 7 (zeven) jaar. Deze termijn is nodig om bij grote catastrofes de bedrijfsgegevens volledig te herstellen en te kunnen voldoen aan haar wettelijke verplichtingen. Voorbeeld: stel dat u Totalin vraagt om uw persoonsgegevens te verwijderen, dan zullen deze gegevens die in haar backup opgenomen zijn, maximaal pas na 7 (zeven jaar) worden verwijderd. Totalin zal in geval van een herstel van een backup wel direct de door uw verzochte gegevens wissen.

## Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wanneer onze website van ons bedrijf wijzigt, moeten wij natuurlijk ook de privacyverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum hierboven en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn. Wij zullen ons best doen wijzigingen ook apart aan te kondigen.

## Inzage, wijzigen en verwijderen van uw gegevens

Als u vragen heeft of wilt weten welke persoonsgegevens wij van u hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

U heeft de volgende rechten:

- uitleg krijgen over welke persoonsgegevens we hebben en wat we daarmee doen;
- inzage in de precieze persoonsgegevens die we hebben;
- het laten corrigeren van fouten;
- het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens;
- intrekken van toestemming en het;
- bezwaar maken tegen een bepaald gebruik.

Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

Ter verificatie hiervan zullen wij bij u, indien van toepassing verificatie gegevens opvragen zoals bijvoorbeeld een klantnummer of een e-mail adres.

## Klacht indienen

Als u vindt dat wij u niet op de juiste manier helpen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder. Deze heet: de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Contactgegevens omtrent privacy

Totalin B.V.  
Meander 651  
6825 ME Arnhem  
[privacy@totalin.nl](mailto:privacy@totalin.nl)<sup>1</sup>  
+31(0)792033100

---

<sup>1</sup> <mailto:privacy@totalin.nl>