



1. Definities

1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
2. **Xeniox:** kantoorhoudende en gevestigd te Den Haag, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 64647420.
3. **Opdrachtgever:** de partij aan wie het aanbod van Xeniox is gericht, met wie Xeniox de overeenkomst heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is/wordt verricht, op grond waarvan Producten of Diensten aan deze partij worden geleverd.
4. **Producten:** alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Xeniox en Opdrachtgever.
5. **Diensten:** alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Xeniox en Opdrachtgever.
6. **Overeenkomst:** de wederzijdse acceptatie, die schriftelijk is bevestigd, met betrekking tot de Producten en/of Diensten van Xeniox. Elektronisch geplaatste bestellingen zijn uitdrukkelijk hieronder begrepen.
7. **Schriftelijk:** correspondentie per brief of email.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn bevestigd, betreffende levering door Xeniox van Producten en/of Diensten aan of ten behoeve van Opdrachtgever.
2. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Producten en/of Diensten die Xeniox geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever levert, alsmede op Producten en/of Diensten die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van Xeniox door een derde aan Opdrachtgever worden geleverd.
3. Mogelijke Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Xeniox en de Opdrachtgever zijn overeengekomen.
4. Xeniox wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever van de hand.



5. Indien en voorzover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Xeniox en de Opdrachtgever zullen met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
6. Indien de opdrachtgever zich registreert bij Xeniox, garandeert de opdrachtgever achttien (18) jaar of ouder te zijn althans toestemming te hebben van een of meerdere wettelijke vertegenwoordiger(s).
7. Xeniox behoudt zich het recht deze Algemene Voorwaarden te allen tijde aan te vullen en/of te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk aan de wederpartij bekend gemaakt. De gewijzigde Algemene Voorwaarden treden in werking één (1) maand na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een fundamentele wijziging in de Algemene Voorwaarden, heeft hij het recht de Overeenkomst op te zeggen voor en tegen de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden.

3. Tarieven

1. Alle door Xeniox vermelde tarieven gelden in euro's en worden maandelijks (vooraf) in rekening gebracht, tenzij anders vermeld of overeengekomen.
2. Alle door Xeniox vermelde tarieven en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders overeengekomen. Enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede transporten afleveringskosten of reis- en verblijfskosten zijn niet inbegrepen bij de tarieven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
3. Xeniox is ten alle tijden gerechtigd haar tarieven en tarieven aan te passen. Indien schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat tarieven en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Producten en/of Diensten twee (2) maanden na de aankondiging daarvan in.
4. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door Xeniox aangekondigde wijziging van tarieven en/of tarieven heeft Opdrachtgever het recht om binnen vijf (5) werkdagen na de aangekondigde wijziging de overeenkomst met Xeniox op te zeggen.
5. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
6. Indien Xeniox kosten heeft gemaakt, dient zij de Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen en deze bijhorende factuur te doen toekomen.
7. Indien Opdrachtgever enige factuur van Xeniox niet binnen de betalingstermijn voldoet, behoudt Xeniox zich het recht voor om de dienst(en) met onmiddellijke ingang op te schorten.



8. Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. Afnemer is in dat geval, naast het verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden tot volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale bedrag met een minimum van veertig (40) euro.
9. Gedurende de incassoprocedure, vermeld in artikel 3.8, is Xeniox gerechtigd de dienstverlening op te schorten/af te sluiten. Indien Opdrachtgever een heraansluiting wenst, nadat de incassoprocedure is afgerond, is Xeniox gerechtigd hiervoor aansluitkosten met een totaalbedrag van € 75,- in rekening te brengen.

4. Aanbieding, offerte en overeenkomst

1. Alle aanbiedingen van Xeniox zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld.
2. Offertes van Xeniox zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot één (1) maand na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
3. Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat Opdrachtgever de eerste betaling aanvaardt, tenzij anders overeengekomen.
4. Overeenkomsten worden telkens aangegaan voor een periode van twaalf (12) maanden tenzij anders overeengekomen (tijdens de bestelling of in het contract).
5. De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als deze is overeengekomen in het factuur, tenzij één van beide partijen de overeenkomst tenminste één (1) maand voor het verstrijken van de overeengekomen periode per brief, ticket of e-mail opzegt. Zie artikel 4.6 voor nadere informatie.
6. Tenzij anders vermeld in de overeenkomst, dient een opzegging van de overeenkomst schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de overeengekomen periode. Opzegging kan via het online ticketsysteem van Xeniox, e-mail of post geschieden, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop Xeniox de opzegging ontvangt.
7. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft opdrachtgever het recht om, zonder opgave van reden de overeenkomst te ontbinden binnen veertien (14) dagen na de totstandkoming, tenzij Xeniox reeds is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst en/of de opdrachtgever reeds gebruik heeft gemaakt van de dienst.
8. Indien Opdrachtgever een maatwerk-dienst heeft besteld, zoals in ieder geval een dedicated server, colocation, domeinnaam, webhosting, virtuele server of een dienst die niet direct op de site is besteld, komt het herroepingsrecht per direct te vervallen.



9. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van het herroepingsrecht, zal een restitutie plaatsvinden naar het account van Opdrachtgever op het klantensysteem van XenioX. Administratie- en transactiekosten worden hierop in mindering gebracht.

5. Levering van de producten/diensten

1. Opgegeven termijnen voor de levering door XenioX van producten en/of diensten dienen slechts als richtlijn en zijn indicatief. Aan de door XenioX vermelde levertermijnen kunnen geen rechten worden ontleend.
2. Opdrachtgever dient alle geleverde producten direct na oplevering, doch uiterlijk binnen 72 uur, te controleren op mogelijke gebreken of andere tekortkomingen
3. Alle aan Opdrachtgever geleverde diensten blijven eigendom van XenioX, totdat Opdrachtgever alle bedragen die hij aan XenioX verschuldigd is vanwege door XenioX geleverde producten en/of diensten, alsmede de daarover verschuldigde rente en kosten volledig heeft voldaan. Voor zover er uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat bepaalde rechten zullen worden verleend of overgedragen, worden deze steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de daaraan verbonden vergoedingen altijd volledig en tijdig worden voldaan.
4. Levering vindt plaats zo lang de voorraad strekt. Opdrachtgever begrijpt dat XenioX sterk afhankelijk is van externe partijen met betrekking tot het inkopen van IP-adressen, (server)hardware en datacenterruimte om hardware onder te brengen.
5. Aan de leveringsplicht van XenioX zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door XenioX geleverde zaken een keer aan Opdrachtgever zijn aangeboden.

6. Aansprakelijkheid XenioX

1. De aansprakelijkheid van XenioX voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door XenioX van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van XenioX, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per maand verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 30% van het totale bedrag exclusief btw per jaar, met een maximum bedrag van 2500 (vijfentwintighonderd) euro.
2. Aansprakelijkheid van XenioX voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en andere indirecte schade, is uitgesloten.



3. De aansprakelijkheid van Xeniox wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Xeniox onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Xeniox 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 Xeniox in staat is adequaat te reageren
4. Xeniox is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht
5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 5 werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Xeniox meldt.
6. Opdrachtgever vrijwaart Xeniox voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Xeniox geleverde zaken, materialen of resultaten.
7. Xeniox keert geen schadevergoeding uit indien een dienst is opgeschort/afgesloten door Xeniox, met welke reden dan ook.
8. Bij overgebruik door derden (bijvoorbeeld als gevolg van een DDoS aanval) reserveert Xeniox het recht tot het tijdelijk onderbreken van de dienstverlening. In dit geval komen alle garanties te vervallen.

7. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten van Intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, Offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Xeniox of diens licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Intellectuele eigendom voor de duur van de Overeenkomst.
2. De Opdrachtgever onthoudt zich van het verveelvoudigen en/of openbaar maken en/of verspreiden van de Programmatuur en de daarbij behorende andere materialen.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Programmatuur.
4. Het is Xeniox toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur. Indien Xeniox door middel van technische bescherming de Programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de bezuinigingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de Programmatuur te maken, zal Xeniox op verzoek van Opdrachtgever een reservekopie van de Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen indien mogelijk.



5. Partijen kunnen in afwijking van het bovenstaande per nadere Overeenkomst bepalen dat XenioX het Intellectuele eigendom zal overdragen. Deze overdracht geschiedt onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle facturen heeft betaald, die op de betreffende resultaten betrekking hebben.
6. Voor zover voor de overdracht van de in artikel 7.5 bedoelde rechten een nadere akte vereist is, zal XenioX een zodanige akte op eerste verzoek van Opdrachtgever ondertekenen. Artikel 7.5 is onverkort van toepassing.

8. Overmacht

1. Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: oorlog(sgevaar), rellen, werkstakingen, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van de elektriciteit, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van telecommunicatie en/of - elektriciteitsnetwerk van anderen, kabel breuken, aanvallen op een netwerk/server waaronder DDoS en DoS, storingen in de voor XenioX belangrijke netwerken, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen of verhindering of weigering/langdurige afwezigheid van nakoming door leveranciers van wie XenioX bij de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk is.

9. Reclames

1. Alle bezwaren van Opdrachtgever tegen een factuur van XenioX of een door XenioX automatisch geïncasseerd bedrag, dienen binnen vijf (5) werkdagen na factuurdatum of datum van de automatische incasso schriftelijk aan XenioX te worden gemeld, waarna het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als door Opdrachtgever erkend geldt.

10. Aanvullende Voorwaarden - Algemeen

1. Artikel 10 is van toepassing op al onze producten en diensten.
2. XenioX is niet aansprakelijk voor bestandsverlies en/of beschadigingen aan bestanden van Opdrachtgever.
3. Indien Opdrachtgever een domeinnaam registreert, gaat de Opdrachtgever akkoord met de "Algemene voorwaarden voor .nl-domeinnaamhouders" te vinden op:
<https://www.sidn.nl/overnl/domeinnaam-aanvragen/algemene-voorwaarden/>
4. Geschillen tussen XenioX en Opdrachtgever die voortvloeien uit of betrekking hebben op de aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen betreffende levering door XenioX producten en/of diensten, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Den Haag.



11. Aanvullende Voorwaarden - Colocatie

1. De dienst wordt ondergebracht bij het datacenter van REBA Communications B.V., gevestigd aan de Bruynvisweg 11, 1531 AX te Wormer.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de installatie en het onderhoud van zijn/haar serverapparatuur.

12. Remote Hands en Hands-On

1. Onder "Remote Hands" en "Hands-On" valt alle assistentie (op afstand) die niet standaard is inbegrepen, zoals in ieder geval het configureren, onderhouden en installeren van servers, websites en alle bijkomende zaken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen Xeniox en Opdrachtgever.
2. De vergoeding voor "Remote Hands" en "Hands-On" bedraagt € 17,50 per kwartier besteedde tijd (tijdens kantooruren), met een minimale afname van 1 (één) kwartier. Buiten kantooruren wordt een eenmalig starttarief van € 75,00 in rekening gebracht.
3. De kantooruren door de week zijn maandag – vrijdag van 9:00 tot 23:00. De kantooruren in het weekend zijn zaterdag – zondag van 9:00 tot 18:00.
4. In geval dat Xeniox meerwerk moet uitvoeren, ten gevolge van toedoen door Opdrachtgever, zal het remote hands tarief, zoals vermeld in artikel 12.2, van toepassing zijn op het verrichte meerwerk.

12. Remote Hands en Hands-On

1. Onder "Remote Hands" en "Hands-On" valt alle assistentie (op afstand) die niet standaard is inbegrepen, zoals in ieder geval het configureren, onderhouden en installeren van servers, websites en alle bijkomende zaken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen Xeniox en Opdrachtgever.
2. De vergoeding voor "Remote Hands" en "Hands-On" bedraagt € 17,50 per kwartier bestede tijd (tijdens kantooruren), met een minimale afname van 1 (één) kwartier. Buiten kantooruren wordt een eenmalig starttarief van € 75,00 in rekening gebracht.
3. De kantooruren door de week zijn maandag – zondag van 9:00 tot 23:00.
4. In geval dat Xeniox meerwerk moet uitvoeren, ten gevolge van toedoen door Opdrachtgever, zal het remote hands tarief, zoals vermeld in artikel 12.2, van toepassing zijn op het verrichte meerwerk.

13. Terugboekingen

1. Xeniox verplicht Opdrachtgever nimmer gebruik te maken van de terugboekfunctie voor het terugboeken van betaald geld aan Xeniox.
2. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van deze terugboekfunctie, wordt het totale teruggeboekte bedrag plus € 75,- per teruggeboekte transactie administratiekosten in rekening gebracht.

14. Verboden activiteiten

1. Artikel 14 is van toepassing op al onze producten en diensten.
2. XenioX is ten alle tijden gerechtigd de dienst van Opdrachtgever te schorten bij (vermoeden van) misbruik van de dienst en hiervoor administratiekosten in rekening te brengen. Alle gevallen welke in ieder geval onder misbruik vallen, staan genoteerd onder Artikel 14.3 tot en met 14.7. Indien een geval niet in deze voorwaarden zijn opgenomen, is het aan XenioX ter beoordeling of deze activiteit verboden is.
3. XenioX verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het versturen van spam mails of het gebruiken als (D)DoS netwerk.
4. XenioX verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor oplichting.
5. XenioX verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het openbaar maken van wettelijk strafbaar materiaal en/of gebruiken voor wettelijk strafbare doeleinden.
6. XenioX verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het hosten van materiaal welke met auteursrechten is/zijn beschermd.
7. XenioX verbiedt Opdrachtgever de dienst te gebruiken voor het hosten van kinderpornografie of andere zaken die hiermee in verband staan, het hosten van adulte pornografie is toegestaan tenzij XenioX deze toestemming intrekt.

15. Identiteit van Opdrachtgever

1. XenioX is ten alle tijden gerechtigd de identiteit van de Opdrachtgever op te vragen en daarbij de dienstverlening te staken totdat de identiteit van de Opdrachtgever is vastgesteld.
2. XenioX is gerechtigd te vragen om een geldige kopie van een geldig paspoort, rijbewijs of identiteitsbewijs. Andere documenten mogen worden geweigerd.
3. XenioX zal met alle zorgvuldigheid omgaan met de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens. Privacygevoelige gegevens, zoals het BSN nummer van Opdrachtgever, zullen nooit worden opgevraagd. XenioX raadt aan deze privacygevoelige gegevens te verwijderen van de kopie.

16. Geheimhouding

1. Onverminderd de in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever toegekende bevoegdheden, zullen beide partijen Vertrouwelijke Informatie geheim houden, onverschillig of deze schriftelijk dan wel mondeling is medegedeeld.
2. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet buiten het kader van hetgeen in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan ter beschikking stellen aan derden en zijn personeel en zover dit krachtens de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden is toegestaan aan hen slechts bekend maken voor zover dit toegestaan en nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.



3. Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
4. Opdrachtgever zal geen communicatie met Xeniox openbaar maken en/of aan derden overhandigen en/of laten inzien. Hiermee worden o.a. gevoerde gesprekken, e-mailwisselingen, support / verkoop / administratie tickets, offertes, (chat) gesprekken e.d. mee bedoeld.
5. Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame uitingen van de details van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden melding maken.

17. Overgebruik

In geval van meerverbruik is Xeniox gerechtigd kosten in rekening te brengen, welke staan aangegeven in onderstaande tabel.

Product/Dienst	Upgrade Vooraf	Overgebruik Achteraf
Stroomverbruik per 0,5 Ampère*	€ 15,00 maandelijks	€ 17,50
Dataverkeer per TB (1000 GB)	€ 3,00 maandelijks	€ 10,00
Dataverkeer per Mbit 95%	€ 0,75 maandelijks	€ 2,50

* Indien een stroomlijn is afgezekerd op een bepaald aantal Ampère, is het niet mogelijk dit te overschrijden tegen het vermeldde tarief. Vraag Xeniox naar de mogelijkheden.