Algemene voorwaarden iNetActief

iNetActief, Zwartendijk 52, 2671 LL Naaldwijk, KvK 27283490

Artikel 1. Definities

1. **iNetActief**: de onderneming iNetActief, gevestigd aan de Zwartendijk 52, 2671 LL Naaldwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27283490, ongeacht onder welke bij de Kamer van Koophandel geregistreerde handelsnaam zij haar diensten aanbiedt, waaronder live-streams.nl, streampakket.com, radio-streams.net, video-streams.nl en ProStreams. Deze opsomming is niet uitputtend.
2. **Klant**: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met iNetActief een overeenkomst sluit of wil sluiten.
3. **Consument**: een klant die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. **Diensten**: alle diensten van iNetActief, waaronder webhosting, e-mail, VPS, audio- en videostreaming, streamingpanelen, playoutsoftware (zoals ProStreams Playout), domeinregistratie, beheer en advies.
5. **Software als dienst**: software die iNetActief via internet beschikbaar stelt en die op servers van iNetActief of haar toeleveranciers draait, zonder dat de klant een kopie ontvangt.
6. **Content**: alle gegevens, bestanden, audio, video, teksten en andere materialen die de klant via de diensten opslaat, verwerkt, uitzendt of verspreidt.
7. **Schriftelijk**: per brief, per e-mail of via het klantportaal van iNetActief.
8. **Toeleveranciers**: derden van wie iNetActief voor het leveren van de diensten afhankelijk is, zoals datacenters, energieleveranciers, netwerk- en internetproviders, domeinregistries en leveranciers van softwarelicenties.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, bestellingen en overeenkomsten van iNetActief, ook onder alle bij de Kamer van Koophandel geregistreerde handelsnamen van iNetActief (ook later geregistreerde), voor zover deze voorwaarden bij de overeenkomst van toepassing zijn verklaard en op de wettelijk vereiste wijze beschikbaar zijn gesteld. De contractspartij is altijd iNetActief; de gebruikte handelsnaam verandert dat niet.
2. Voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij iNetActief die schriftelijk aanvaardt.
3. Voor diensten van derden die iNetActief doorlevert (zoals licenties van CentovaCast, MSCP Pro of domeinregistraties) gelden ook de voorwaarden van die derde. Bij strijd gaan deze voorwaarden voor, behalve waar de voorwaarden van de derde dwingend zijn.
4. iNetActief mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd. Is de klant het niet eens met een wijziging die in zijn nadeel is, dan mag hij de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
5. Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 3. Totstandkoming, looptijd en opzegging

1. Een overeenkomst komt tot stand wanneer de klant een bestelling online bevestigt, een offerte aanvaardt of de eerste factuur betaalt.
2. Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

3. Een overeenkomst voor een doorlopende dienst wordt aangegaan voor de periode die bij de bestelling is gekozen (bijvoorbeeld een maand, een kwartaal of een jaar). Zonder opzegging wordt zij steeds verlengd met dezelfde periode, maar nooit langer dan een jaar.
4. Opzeggen kan schriftelijk, met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de lopende periode.
5. **Voor consumenten geldt:** na de eerste periode kan de consument een stilzwijgend verlengde overeenkomst op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Opzeggen kan op dezelfde manier als waarop de overeenkomst is gesloten, dus ook online.
6. **Herroepingsrecht consument:** een consument kan een online gesloten overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Vraagt de consument uitdrukkelijk om binnen die termijn al te beginnen met de dienst, dan betaalt hij bij herroeping naar rato voor wat al geleverd is. Voor domeinregistraties die op verzoek van de consument direct zijn uitgevoerd vervalt het herroepingsrecht.

Artikel 4. Uitvoering van de diensten

1. iNetActief voert de diensten zorgvuldig uit volgens de stand van de techniek. Dit is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. iNetActief mag voor de uitvoering toeleveranciers en andere derden inschakelen.
3. iNetActief mag de technische inrichting van de diensten wijzigen (zoals servers, software, versies, netwerk of het datacenter en land waar de dienst draait, binnen de Europese Unie), zolang de dienst in de kern gelijk blijft. Ingrijpende wijzigingen worden vooraf aangekondigd.
4. Bij software als dienst (zoals ProStreams Playout) krijgt de klant gedurende de overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de software te gebruiken. De klant ontvangt geen broncode. Nieuwe functies mogen worden toegevoegd en verouderde functies mogen vervallen.
5. Functies die als test, bèta of 'in ontwikkeling' zijn aangeduid, worden geleverd zoals ze zijn, zonder enige toezegging over werking of beschikbaarheid.

Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

1. iNetActief streeft voor haar hosting- en streamingdiensten naar een beschikbaarheid van 99,9%. Dit percentage is een streefwaarde en geen contractuele beschikbaarheidsgarantie. De werkelijke beschikbaarheid verschilt per dienst en kan door onderhoud, technische storingen, netwerkproblemen, stroomuitval, cyberaanvallen of andere omstandigheden tijdelijk lager zijn. Op websites genoemde beschikbaarheidscijfers en beschrijvingen zoals '24/7' zijn eveneens streefwaarden.
2. iNetActief spant zich in om de diensten zorgvuldig te beheren en storingen binnen een redelijke termijn te onderzoeken en te verhelpen. Een gegarandeerd beschikbaarheidspercentage, een vaste hersteltijd of een creditering (SLA) geldt alleen als dat uitdrukkelijk en schriftelijk per dienst is afgesproken, bijvoorbeeld in een offerte of orderbevestiging.
3. Gepland onderhoud wordt zo mogelijk ten minste 48 uur vooraf aangekondigd en zo veel mogelijk uitgevoerd tussen 00.00 en 07.00 uur. Spoedonderhoud bij beveiligingsproblemen of dreigende storingen mag zonder aankondiging.
4. iNetActief heeft geen invloed op de werking van het internet buiten haar eigen netwerk, op de verbinding van de klant of op de apparatuur en software van luisteraars en bezoekers.
5. Meldt de klant een storing, dan neemt iNetActief binnen redelijke tijd maatregelen om die te verhelpen. Blijkt de oorzaak bij de klant te liggen, dan mag iNetActief de kosten volgens het geldende uurtarief in rekening brengen.
6. Dit artikel laat dwingende rechten van de klant onverlet, waaronder de rechten van consumenten bij een dienst die niet aan de overeenkomst beantwoordt.

Artikel 6. Gebruik, content en muziekrechten

1. De klant is zelf verantwoordelijk voor alle content en voor het gebruik dat hij en zijn gebruikers van de diensten maken.
2. **Muziekrechten:** de klant zorgt zelf en op eigen kosten voor alle vereiste licenties voor het openbaar maken van muziek en andere beschermde werken, zoals bij Buma/Stemra en Sena of vergelijkbare organisaties in andere landen. iNetActief draagt geen auteurs- of naburige rechten af namens de klant, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
3. Het is niet toegestaan de diensten te gebruiken voor content of handelingen die in strijd zijn met de wet of met rechten van derden, waaronder het verspreiden van illegale of inbreukmakende content, spam, malware, phishing, het aanvallen of binnendringen van systemen en het verstoren van de dienstverlening aan andere klanten.
4. Bij gedeelde diensten geldt een redelijk gebruik van rekenkracht, opslag en dataverkeer. Veroorzaakt de klant overlast voor andere klanten, dan mag iNetActief maatregelen nemen, zoals het beperken van de dienst.
5. Ontvangt iNetActief een melding dat content onrechtmatig is, of heeft zij daar zelf een gegronde aanwijzing voor, dan mag zij die content ontoegankelijk maken of verwijderen. iNetActief handelt daarbij volgens de Notice-and-Take-Down-gedragscode en informeert de klant zo mogelijk vooraf. iNetActief is niet aansprakelijk voor schade door het ontoegankelijk maken of verwijderen van content op grond van dit artikel.
6. De klant vrijwaart iNetActief voor alle aanspraken van derden die verband houden met de content of met het gebruik van de diensten door de klant, inclusief aanspraken van rechtenorganisaties.
7. De klant houdt inloggegevens geheim en is verantwoordelijk voor alles wat met zijn account gebeurt. Bij misbruik of verlies meldt hij dit direct aan iNetActief. Software die de klant zelf beheert, zoals een CMS, plug-ins en thema's, houdt hij zelf up-to-date en veilig.

Artikel 7. Overmacht

1. iNetActief is niet aansprakelijk en niet tekortgeschoten als zij een verplichting niet, niet tijdig of niet goed nakomt door overmacht. Dat geldt ook als de overmacht intreedt nadat iNetActief had moeten nakomen.
2. Onder overmacht valt, naast wat de wet en rechtspraak daaronder verstaan, iedere omstandigheid waarop iNetActief redelijkerwijs geen invloed heeft, waaronder in ieder geval:
    a. storingen, onderhoud of uitval in een van de datacenters waar iNetActief apparatuur heeft geplaatst of diensten afneemt, in Nederland of daarbuiten, waaronder koeling, beveiliging en toegang;
    b. stroomuitval of storingen in het energienet, lokaal, regionaal of landelijk;
    c. storingen in het internet, in netwerken of verbindingen van derden, waaronder transit- en peeringpartners en telecomaanbieders;
    d. DDoS-aanvallen, hacks, ransomware en andere cyberaanvallen, ondanks redelijke beveiligingsmaatregelen;
    e. tekortkomingen of faillissement van toeleveranciers, waaronder leveranciers van hardware, softwarelicenties, domeinregistraties en betaaldiensten;
    f. fouten of beveiligingslekken in software van derden, waaronder besturingssystemen en streamingsoftware, waarvoor nog geen oplossing beschikbaar is;
    g. brand, waterschade, explosie, extreem weer en natuurrampen;
    h. oorlog, terrorisme, sabotage, oproer, epidemie en pandemie;
    i. overheidsmaatregelen, waaronder een bevel of verbod van een rechter of toezichthouder;
    j. stakingen en ziekte van personeel bij iNetActief of haar toeleveranciers.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van iNetActief opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden, zonder over en weer schadevergoeding verschuldigd te zijn.
4. Wat iNetActief vóór of tijdens de overmacht al heeft geleverd, mag zij gewoon factureren.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van iNetActief voor een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat de klant voor de betreffende dienst over de laatste 6 maanden vóór het schadeveroorzakende voorval heeft betaald (exclusief btw), met een maximum van 5.000 euro per gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
2. De totale aansprakelijkheid van iNetActief tegenover een klant is per kalenderjaar nooit hoger dan 10.000 euro. Keert een verzekeraar van iNetActief in een geval uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.
3. Onder directe schade valt alleen: redelijke kosten om oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, redelijke kosten om de prestatie alsnog in overeenstemming met de overeenkomst te brengen, en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.
4. iNetActief is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verlies van luisteraars, kijkers of bezoekers, gemiste reclame-inkomsten, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie en schade door verlies of beschadiging van gegevens.
5. **Live-uitzendingen en evenementen:** iNetActief is niet aansprakelijk voor schade doordat een live-uitzending, stream of opname van een evenement niet, niet volledig, vertraagd of met storing wordt uitgezonden of opgeslagen. Is een uitzending voor de klant van groot belang, dan zorgt de klant zelf voor een reserveverbinding of andere voorziening.
6. iNetActief is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:
    a. software, plug-ins, thema's of scripts die de klant zelf installeert of niet bijwerkt, en misbruik of inbraak die daardoor mogelijk wordt;
    b. diensten en software van derden, waaronder licenties die door de leverancier worden beëindigd of gewijzigd;
    c. het verlopen of verlies van een domeinnaam als de klant niet tijdig betaalt of niet tijdig de juiste gegevens aanlevert;
    d. e-mail die door filters of servers van derden wordt geweigerd, vertraagd of als spam wordt gemarkeerd;
    e. gratis diensten, proefperiodes en functies die als test, bèta of 'in ontwikkeling' zijn aangeduid.
7. **Doorverkoop:** levert de klant diensten van iNetActief (al dan niet onder eigen naam) door aan zijn eigen klanten, dan vrijwaart hij iNetActief voor alle aanspraken van die klanten en legt hij hun ten minste dezelfde beperkingen van aansprakelijkheid op als in deze voorwaarden.
8. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van iNetActief, en niet voor zover de wet een beperking tegenover een consument niet toestaat.
9. Aansprakelijkheid ontstaat alleen als de klant iNetActief direct en schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en iNetActief ook daarna tekortschiet. De ingebrekestelling beschrijft de tekortkoming zo precies mogelijk.
10. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als de klant de schade niet binnen 30 dagen nadat hij die ontdekte of redelijkerwijs kon ontdekken schriftelijk heeft gemeld. Voor zakelijke klanten verjaart elke vordering tegen iNetActief bovendien één jaar nadat zij is ontstaan.
11. Een tijdelijke onderbreking van een dienst geeft, behoudens dwingend recht, geen recht op schadevergoeding of terugbetaling. Is een SLA afgesproken, dan is de daarin genoemde creditering de enige vergoeding bij het niet halen van de afgesproken beschikbaarheid.

12. Medewerkers van iNetActief en derden die iNetActief inschakelt, kunnen zich tegenover de klant op dezelfde beperkingen beroepen als iNetActief zelf.

Artikel 9. Opschorting en beëindiging

1. iNetActief mag een dienst geheel of gedeeltelijk blokkeren of opschorten als:
   a. de klant na herinnering niet op tijd betaalt;
   b. de klant in strijd handelt met artikel 6;
   c. dat nodig is om schade aan systemen van iNetActief, andere klanten of derden te voorkomen, bijvoorbeeld bij een aanval of besmetting.
2. De betalingsverplichting loopt tijdens de opschorting door. Heffing van heropeningskosten wordt vooraf gemeld. iNetActief is niet aansprakelijk voor schade door een blokkade of opschorting op grond van dit artikel.
3. iNetActief mag de overeenkomst direct schriftelijk ontbinden bij faillissement of surseance van de klant, of bij ernstig of herhaald misbruik als bedoeld in artikel 6.
4. Na het einde van de overeenkomst stopt de dienst. iNetActief bewaart de gegevens van de klant nog 14 dagen, zodat de klant die kan ophalen. Daarna worden de gegevens definitief verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

Artikel 10. Prijzen en betaling

1. Prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief btw. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw.
2. Periodieke vergoedingen worden vooraf per gekozen periode gefactureerd. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld.
3. iNetActief mag prijzen eenmaal per jaar aanpassen, bijvoorbeeld aan inflatie of hogere kosten van energie, datacenter of licenties. Een verhoging wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd. Is de verhoging hoger dan de inflatie, dan mag de klant opzeggen tegen de ingangsdatum.
4. Betaalt de klant niet op tijd, dan stuurt iNetActief een herinnering met een termijn van 14 dagen. Daarna is de klant in verzuim en verschuldigd: de wettelijke rente (bij zakelijke klanten de wettelijke handelsrente) en buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
5. Bezwaar tegen een factuur meldt de klant binnen 30 dagen schriftelijk. Dat schort de betaling van het niet betwiste deel niet op.

Artikel 11. Privacy en persoonsgegevens

1. iNetActief verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring op inetactief.nl.
2. Verwerkt iNetActief bij het leveren van de diensten persoonsgegevens voor de klant (bijvoorbeeld op een gehoste website, in e-mail of in luisteraarsstatistieken), dan is de klant verwerkingsverantwoordelijke en iNetActief verwerker. Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst van iNetActief, die deel uitmaakt van de overeenkomst.
3. iNetActief neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en meldt een datalek dat gegevens van de klant raakt zonder onredelijke vertraging aan de klant.

Artikel 12. Back-ups en gegevens

1. Het back-upbeleid verschilt per dienst. Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, geldt:

Dienst	Wat iNetActief back-upt	Wat niet

Webhosting	Dagelijks: websites, databases, e-mail en instellingen; bewaartermijn ongeveer 14 dagen	Garantie op elk afzonderlijk herstelpunt
CentovaCast	Configuratie	Muziek en jingles
MSCP Pro	Configuratie, databases en playlists	Muziekbestanden
AzuraCast	Serversnapshots, bedoeld voor herstel van de hele server	Herstel van losse bestanden per klant
ProStreams Playout	Instellingen en databases	Muziek en jingles
Videostreaming (MistServer)	Configuratie	Video-opnames en videobestanden

2. De klant bewaart altijd zelf kopieën van zijn originele bestanden, zoals muziek, jingles, video's en websitebestanden.
3. Back-ups zijn een extra voorziening. iNetActief garandeert niet dat een back-up volledig, actueel of terug te zetten is.
4. Herstel van een back-up is kosteloos als de oorzaak bij iNetActief ligt. Ligt de oorzaak bij de klant, dan mag iNetActief het geldende uurtarief in rekening brengen, tenzij herstel in het pakket is inbegrepen.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten op software, websites, ontwerpen en documentatie die iNetActief ontwikkelt of beschikbaar stelt, waaronder ProStreams Playout, blijven bij iNetActief of haar licentiegevers.
2. De klant mag de software niet kopiëren, aanpassen, decompileren of aan derden beschikbaar stellen, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.
3. De klant blijft eigenaar van zijn eigen content. Hij geeft iNetActief alleen toestemming die content op te slaan, te verwerken en door te geven voor zover nodig om de diensten te leveren.
4. Wordt iNetActief voor maatwerk ingehuurd, dan worden de afspraken over rechten schriftelijk vastgelegd. Zonder zulke afspraak blijven de rechten bij iNetActief en krijgt de klant een gebruiksrecht.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen met zakelijke klanten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.
3. Een consument mag zich wenden tot de rechter die volgens de wet bevoegd is. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen.

Versie 2026.1, geldig vanaf 1 januari 2027. Deze voorwaarden vervangen voor nieuwe overeenkomsten alle eerdere algemene voorwaarden van iNetActief en haar handelsnamen. Voor bestaande overeenkomsten gelden zij na aankondiging volgens artikel 2.4.