

Protagonist

Algemene Voorwaarden

Zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24303167

1. Definities

1. Protagonist danwel Protagonist.nl: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Protagonist B.V. handelend onder de naam “Protagonist” statutair gevestigd te Rotterdam

1.2. Opdrachtgever, cliënt, klant, afnemer : de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van Protagonist wordt gesloten.

1.3. Producten en diensten van Protagonist: de door Protagonist te exploiteren producten en diensten waarbij door opdrachtgever beschikbaar te stellen informatie elektronisch kan worden geraadpleegd en waarmee elektronische berichten tussen gebruikers uitgewisseld kunnen worden; hieronder vallen onder meer de productie, plaatsing en huur van websites, de huur en registratie van een domein, de promotie van een website en alle andere aanvullende en ondersteunende producten en diensten.

1.4. Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, digitaal, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van Protagonist. Elektronisch geplaatste orders uitdrukkelijk hieronder begrepen.

1.5. Site, De site: <https://www.protagonist.nl/>

2. Toepasselijkheid

2.1. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Protagonist.

2.2. Algemene voorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn voor Protagonist niet bindend en niet van toepassing.

2.3. Deze versie van de algemene voorwaarden treedt in de plaats van eerdere versies van de Algemene Voorwaarden.

2.4. In alle gevallen waarin een overeenkomst met de afnemer eindigt, blijven deze algemene voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling van die overeenkomst noodzakelijk is.

2.5. Protagonist is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in twee weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina's of nieuwsbrief van Protagonist. Indien de afnemer wijzigingen van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de afnemer geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

3. Aanbieding en acceptatie

3.1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Protagonist gedaan zijn vrijblijvend, exclusief BTW en per jaar. Tenzij anders aangegeven.

3.2. Protagonist heeft het recht uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes hebben, tenzij anders in de offerte aangegeven, een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen, te rekenen vanaf de datum zoals vermeld in de offerte. De offerte is te allen tijde gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens.

3.3. Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde domeinnaam of een bepaalde domeinnaamextensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende domeinnaam danwel extensie uitgeeft dient de afnemer aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan Protagonist het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van afnemer ongedaan te maken, danwel de registratieprocedure op te schorten.

3.4. Een consument heeft het recht zonder opgaf van redenen af te zien van een dienst van Protagonist binnen een periode van tenminste zeven werkdagen, ingaande de dag van het sluiten van de overeenkomst met betrekking tot die dienst. Niet bij verlenging van contracten. Domeinnaam registraties hiervan tevens uitgesloten. Reeds vooruitbetaalde bedragen worden binnen 30 dagen geretourneerd.

4. Aanvang van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand op de dag dat aan de volgende voorwaarden is voldaan: het offerte- of contractformulier en/of bestelformulier is, ingevuld door opdrachtgever, ontvangen en geaccepteerd door Protagonist.

5. Duur en beëindiging

5.1. Tenzij de overeenkomst anders vermeldt wordt een overeenkomst voor alle producten en/of diensten van Protagonist aangegaan voor de duur van 12 maanden. Na afloop van een termijn vindt stilzwijgende verlenging voor een zelfde periode plaats, behoudens tijdige opzegging door de afnemer of Protagonist zoals omschreven in artikel 5(.2).

5.2. Opzegging van de overeenkomst voor een volgende periode door opdrachtgever dient minimaal één (1) kalendermaand voor het einde van de reeds lopende termijn te geschieden. Een lopende termijn kan niet worden opgezegd. Opzegging door afnemer dient schriftelijk te geschieden per post of per fax, waarbij als opzegdatum geldt de datum van de poststempel. Opzeggingen per e-mail kunnen niet worden verwerkt. De opzegging is altijd ondertekend door de klant.

5.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, is Protagonist niet verplicht de vooruitbetaalde bedragen te retourneren, tenzij de overeenkomst door Klant wordt beëindigd op grond van artikel 3(.4).

5.4. Protagonist heeft het recht de overeenkomst op ieder moment schriftelijk of per e-mail te beëindigen, waarbij een opzegtermijn van minimaal één (1) kalendermaand in acht dient te worden genomen.

5.5. Een verhuizing van een domein door de afnemer naar een andere provider is geen opzegging van de overeenkomst.

5.6. Na ontvangst van de opzegging stuurt Protagonist een bevestiging van opzegging, zonder deze bevestiging is er geen bewijs van opzegging en duurt de overeenkomst voort. De bevestiging wordt gestuurd aan het e-mail adres van het administratieve contact zoals dat bekend is onze klantenadministratie.

5.7. Protagonist heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens Protagonist niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.

5.8. Protagonist houdt zich het recht voort domeinen niet langer in stand te houden na overschrijding van de betalingstermijn met zes maanden.

5.9. Protagonist heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

5.10. Protagonist heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien:

1. opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van diensten geleverd door Protagonist
2. pornografische afbeeldingen worden verspreid
3. Nederlandse wetgeving wordt overtreden
4. internationale wetgeving wordt overtreden

6. Downgrade product

6.1. Producten kunnen door opdrachtgever worden omgezet in andere producten, wanneer het gaat om een omzetting naar een goedkoper product spreken wij van een downgrade. Het lagere tarief geldt dan voor de volgende factuur periode. Een downgrade van een overeenkomst door de Afnemer dient minimaal één (1) kalendermaand voor het einde van de overeengekomen termijn voor het lopende contract te geschieden. Een downgrade door afnemer dient schriftelijk te geschieden per post of per fax. Downgrades per e-mail kunnen niet worden verwerkt.

7. Verplichtingen van Protagonist

7.1. Protagonist spant zich als een goed dienstverlener in zorg te dragen voor: het verlenen van de in de overeenkomst bepaalde Protagonist dienst(en); het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden; de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.

7.2. Protagonist kan echter geen onbelemmerde toegang tot het systeem en het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de Protagonist diensten.

7.3. Protagonist onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij Protagonist hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 8.1 tot en met 8.2 van deze algemene voorwaarden.

7.4. Protagonist is terughoudend met het sturen van e-mail aan klanten. Protagonist verleent geen toestemming aan derden om gebruik te maken van haar mailbestand en stuurt zelf ook geen aanbiedingen aan klanten op verzoek van derden. Klanten ontvangen wel de (gratis) Protagonist Nieuwsbrief, met service mededelingen en nieuws over de dienstverlening en producten van Protagonist. Als u deze nieuwsbrief niet (meer) wenst te ontvangen kun u een verzoek sturen per e-mail aan.

8. Beheer van het systeem

8.1. Protagonist is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voorzover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door protagonist te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de klant jegens Protagonist ontstaat.

8.2. Protagonist is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure, in het account en in de e-mail adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de klant jegens Protagonist ontstaat. Protagonist zal in een dergelijk geval de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.

9. Verplichtingen van de klant

9.1. De klant zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. De klant stelt Protagonist zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van wijzigingen in relevante gegevens. De klant is verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de meeste recente klantgegevens, c.q. contact gegevens, in de administratie van Protagonist.

9.2. De klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen en schade toe te brengen aan het systeem. Het is de klant verboden processen of programma's -al dan niet via het systeem- op te starten waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Protagonist, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de kantzijde, bijvoor-

beeld maar niet uitsluitend 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerde mailserver. Het is de klant slechts toegestaan processen of programma's op te starten indien er een directe, door Protagonist toegestane verbinding met het systeem bestaat.

9.3. Het gebruik van webcams of soortgelijke software, die met een zeer kleine interval afbeeldingen blijven uploaden, is niet toegestaan. Met een interval van tenminste vijf (5) minuten kan dergelijke software wel worden gebruikt.

9.4. Het hoger dan 30% belasten van de processoren van de server, voor een periode die langer is dan 20 seconden, is niet toegestaan. Neem om de mogelijkheden te bespreken contact op met Protagonist, als u software heeft die deze waarden overschrijdt.

9.5. De interval waarmee e-mail wordt uitgelezen dient tenminste vijf minuten te bedragen.

9.6. Het is de klant niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen: spamming: het ongevroegd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevroegd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij Protagonist; het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie; seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen; hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet.

9.7. Het is de klant niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Protagonist b.v. hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Onverminderd het voorafgaande is het de klant wel toegestaan door een derde een website te laten ontwerpen, plaatsen en onderhouden. De klant blijft wel verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account en wachtwoord.

9.8. De klant draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen om toegang tot het systeem mogelijk te maken.

9.9. De klant is gebonden aan de hoeveelheid schrijfruimte zoals beschreven in de overeenkomst. De klant is er voor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden. Bij

ruime overschrijding is Protagonist bevoegd, ten behoeve van een goed functioneren van de Protagonist diensten informatie te verwijderen.

9.10. De klant geeft bij deze toestemming aan Protagonist zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Protagonist welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoonsregistratie bevat zowel account- als verkeersgegevens en is slechts toegankelijk voor Protagonist en wordt niet aan derden verstrekt, tenzij Protagonist hier toe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

10. Levering en leveringstijd

10.1. Levering van de hosting account en domeinnaam geschieden zo spoedig mogelijk na schriftelijke opdracht en aanlevering van gegevens en door Protagonist benodigde documenten en/of promotiemateriaal, of op een later af te spreken tijdstip.

10.2. Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld. In geval van overmacht aan de zijde van Protagonist zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. Excessieve overschrijding van de levertijd kan beschouwd worden als een grond tot ontbinding van de overeenkomst.

10.3. Bij aanvraag en registratie van een domein dient rekening gehouden te worden met een doorlooptijd van enkele weken.

11. Overmacht

11.1. Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daarentrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen. Meer specifiek alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan Protagonist niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen. Hieronder **zijn onder meer, maar** niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken.

11.2. Protagonist is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden ontbonden.

12. Data/emailverkeer

12.1. Het dataverkeer/emailverkeer wordt door ons vastgesteld middels de methode die gehanteerd wordt in de software pakketten die gebruikt worden door Protagonist zoals beschreven op onze website (bijvoorbeeld software van de bedrijven SWsoft, Plesk of Ensim). Bij dedicated servers middels de meting vanaf de aangesloten switch port, verkregen middels SNMP.

12.2. Het data/emailverkeer is per pakket, of dedicated server, omschreven in gigabytes per maand. Indien een website uitzonderlijk verbruik vertoont zal deze worden verwijderd c.q. een toeslag krijgen over het extreme gebruik. Wij brengen cliënt op de hoogte bij overschrijding van de limiet en stellen deze in de gelegenheid een toeslag te betalen over dit extra gebruik van het data/e-mail verkeer, een en ander in overleg met Protagonist, indien de betreffende eigenaar van de website hiermede niet akkoord wenst te gaan, zal hij tot uiterlijk 12.00 uur na de schriftelijke mededeling, in de gelegenheid worden gesteld de onderhavige website elders onder te brengen en te verwijderen van de servers van Protagonist. Geeft de cliënt hieraan geen gehoor dan worden de standaard tarieven voor dataverkeer onverkort toegepast. Protagonist behoud tevens het recht zonder verdere melding de onderhavige website te verwijderen van diens servers. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

13. Diskgebruik

13.1. Het diskgebruik wordt door ons vastgesteld middels de methode die gehanteerd wordt in de software pakketten die gebruikt worden door Protagonist b.v. zoals beschreven op onze website (bijvoorbeeld software van de bedrijven SWsoft, Plesk of Ensim).

13.2. Onze hosting producten kennen duidelijk omschreven limieten met betrekking tot de hoeveelheid diskruimte die cliënt ter beschikking staat. Wanneer de toegewezen diskruimte wordt overschreden wordt cliënt daar automatisch van op de hoogte gesteld, middels een e-mail. Deze mail wordt dagelijks verstuurd zolang de overschrijding voortduurt. Wanneer deze overschrijding naar onze mening te lang voortduurt stellen wij cliënt daar schriftelijk van op de hoogte, deze krijgt dan de keuze of meer diskruimte aan te schaffen of zijn/haar gebruik terug te brengen. Wanneer wij na zeven dagen geen antwoord van cliënt op ons schrijven hebben ontvangen behouden wij ons het recht voor het pakket op te waarderen naar het benodigde volume zodat er niet meer sprake is van overschrijding van de diskgebruik limiet. Wanneer op enig tijdstip na onze schrijven wederom de diskgebruik limiet wordt overschreden, behouden wij ons het recht voor het pakket wederom op te waarderen. Protagonist behoud tevens het recht zonder verdere melding de onderhavige website te verwijderen van diens servers. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

14. Prijzen

14.1. Alle op de site genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

14.2. Protagonist heeft het recht de tarieven te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in twee weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina's of nieuwsbrief van Protagonist. Indien de afnemer wijzigingen van de prijs niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de afnemer geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard.

14.3. Indexatie: Protagonist houdt zich het recht voor, zonder aankondiging vooraf, alle prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage. Dit percentage is maximaal gelijk aan 5 procent vermeerderd met een percentage gelijk aan de stijging van de consumenten prijs index, zoals die is vastgesteld door het CBS, voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsverhoging. Uitdrukkelijk zij nog vermeld dat prijsverhogingen naar aanleiding van de door ons toegepaste indexatie geen grond vormen voor tussentijdse ontbinding. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs.

15. Betalingsvoorwaarden

15.1. De betalingsverplichting van opdrachtgever gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van Protagonist.

15.2. De ter zake van de overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Opdrachtgever is voorts de vergoedingen die uit deze voorwaarden c.q. voorschriften voortvloeien **verschuldigd**.

15.3. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen doorgaans per kwartaal vooraf te worden voldaan, per automatische incasso of factuur, zo niet behoudt Protagonist het recht de prestatie van haar kant (tijdelijk) stil te leggen.

15.4. Protagonist stuurt opdrachtgever per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst.

15.5. Klant kan Protagonist machtigen de door klant verschuldigde vergoedingen via autom-

atische incasso af te schrijven van zijn Nederlandse bank- of girorekening. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan klant meegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld.

15.6. Indien opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij minimaal één nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan verstuurd Protagonist een ingebrekestelling en is opdrachtgever in verzuim. Bij de ingebrekestelling worden ook de tarieven genoemd voor buitengerechtelijke incasso. Niet eerder dan twee weken na de ingebrekestelling wordt de buitengerechtelijke incasso procedure opgestart. Voor de buitengerechtelijke incasso gelden de volgende tarieven:

Tabel incassokosten

Hoofdsom	Percentage ten hoogste Vergoeding incassokosten
Over de eerste € 2.500,-	15% Minimum € 40,-
Over de volgende € 2.500,-	10%
Over de volgende € 5.000,-	5%
Over de volgende € 190.000,-	1%
Over het meerdere 0,5%	Maximum € 6.775,-

15.7. Indien opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de datum op de rekening aan de Protagonist kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal de Protagonist een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.

15.8. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt Protagonist een vertragingsrente in rekening die gelijk is aan de wettelijke rente, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van incassering. Tevens zijn alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening en risico van klant.

15.9. Indien abusievelijk een hoger bedrag geïncasseerd wordt, dan dient Protagonist het teveel geïncasseerde bedrag op eerste verzoek van opdrachtgever onverwijld aan opdrachtgever te retourneren. Een en ander vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag van incassering tot aan die waarop bedoeld bedrag zal worden geretourneerd.

16. Aansprakelijkheid

16.1. Protagonist is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Protagonist weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Protagonist kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met Protagonist of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met Protagonist.

16.2. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Protagonist slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Protagonist bijvoorbeeld voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

16.3. Opdrachtgever vrijwaart Protagonist voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden terzake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan opdrachtgever geleverde producten en diensten van Protagonist.

16.4. Gezien het op het Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. Protagonist kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Protagonist is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.

16.5. Protagonist is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door opdrachtgever aangeleverd promotiemateriaal.

16.6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Protagonist mocht lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden.

16.7. Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan Protagonist. Als opdrachtgever dit niet doet, is opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die Protagonist als gevolg daarvan lijdt.

17. Overdracht van rechten en verplichtingen

17.1. Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

17.2. Wanneer domeinnamen door Protagonist op naam van Protagonist voor opdrachtgever worden geregistreerd wordt er medewerking verleend aan opdrachten van cliënt met betrekking tot de verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnamen. Bij alle geschillen in of buiten rechte wordt opdrachtgever die gebruik maakt van een dergelijke domeinnaam de kans geboden de domeinnaam op eigen titel over te nemen. Wanneer opdrachtgever hier binnen 24 uur geen gehoor aan geeft wordt de registratie van de domeinnaam door ons ongedaan gemaakt. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook.

18. Buitengebruikstelling

18.1. Protagonist heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst of andere overeenkomsten met Protagonist een verplichting jegens Protagonist niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Protagonist zal opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Protagonist kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

18.2. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door Protagonist gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan, groot € 50 excl.BTW.

19. Wijziging van de voorwaarden

19.1. Protagonist b.v. behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

19.2. Protagonist is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen gaan in twee weken na bekendmaking of nader aangegeven datum door middel van een schriftelijke mededeling dan wel een mededeling op de webpagina's of nieuwsbrief van Protagonist. Indien de afnemer wijzigingen van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren heeft deze tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Na het tijdstip van inwerkingtreding wordt de afnemer geacht de wijzigingen - stilzwijgend - te hebben aanvaard

19.3. Wijzigingen worden gepubliceerd op de site of verzonden per e-mail of in onze elektronische nieuwsbrief.

20. Geschillenregeling en toepasselijk recht

20.1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Protagonist b.v. en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

20.2. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.3. In het geval van een geschil tussen klant en Protagonist dient de klant eerst contact op te nemen met Protagonist, door per post fax of iedere andere vorm van communicatie zijn klacht uiteen te zetten. Protagonist zal binnen 30 dagen de klacht afhandelen. Indien in deze periode geen oplossing is gevonden wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld, met een indicatie van de vertragingsduur.

21. Support

21.1. Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Protagonist Producten en Diensten.

21.2. Protagonist zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de Protagonist Producten en Diensten. Protagonist is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten Producten en Diensten.

21.3. Tussen Protagonist en Opdrachtgever kunnen nadere afspraken worden overeengekomen omtrent de dienstverlening en om deze afspraken vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). De SLA Standaard is standaard actief, voor een meerprijs is het mogelijk de SLA Premium af te nemen.

Er zijn verschillende keuzes in Service Level Agreements; a) SLA Standaard, of b) SLA Premium.

a) SLA Standaard

De Opdrachtgever heeft met een Standaard SLA recht op:

Aanmelden storingen per mail 24/7

Aanmelden storingen per telefoon 8/5

Aanmelden storingen middels noodnummer –

Support en ondersteuning per mail 8/5

Uitvoer van werkzaamheden 8/5

b) SLA Premium

De Opdrachtgever heeft met een Premium SLA recht op:

Aanmelden storingen per mail 24/7

Aanmelden storingen per telefoon 24/7

Aanmelden storingen middels noodnummer Buiten kantooruren

Support en ondersteuning per mail 8/5

Uitvoer van werkzaamheden 8/5

21.4. Standaard wordt geen ondersteuning verleend op de software laag van een server. Tegen betaling van een maandelijkse vergoeding is het mogelijk met vragen over software terecht te kunnen bij de servicedesk.

21.5. Opdrachtgever heeft geen recht op support op grond van een afgesloten SLA indien een factuur waarvan de betalingstermijn is verstreken, onbetaald is gebleven.