



# Algemene voorwaarden v06.16

---

Stone Internet Services BVBA



## 1. Algemene Voorwaarden

### BELANGRIJK:

- ✓ *Alle betalingen aan Stone Internet Services bvba zijn niet vergoedbaar tenzij de klant ernstige vermijdbare fouten, veroorzaakt door Stone Internet Services, kan aantonen. De bewijslast rust hier bij de klant.*
- ✓ *Stone Internet Services zal in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor verlies van user-data. Dagelijks worden er serverwide back-ups gemaakt, maar de klant blijft verantwoordelijk voor zijn eigen data. Wij zetten onze back-ups enkel in, in geval van ernstige problemen op systeemniveau. De klant kan geen aanspraak maken op data uit die back-ups, bij verlies van data door toedoen of nalatigheid van de klant. Indien u individuele back-ups wilt kunnen restoren dient u een optioneel back-up abonnement af te nemen.*

*Deze overeenkomst beoogt volledige overeenstemming met de huidige EU-wetgeving en bescherming van de consument.*

### 1.1. Overeenstemming met gangbare rechtsregels

Het is uitdrukkelijk verboden onze diensten te gebruiken voor illegale activiteiten (voor specificaties, zie gebruiksvoorwaarden). De klantgegevens kunnen doorgegeven worden op vraag van gerechtelijke instanties zonder hiervoor de klant op de hoogte te stellen. Bovendien kan de account preventief gesloten worden in afwachting van het verloop van het gerechtelijk onderzoek.

### 1.2. Dienstverlening

De klant is geacht de inhoud van onze dienstverlening te kennen en hun desbetreffende prijzen en tarieven. De klant is er zich van bewust dat deze prijzen en tarieven periodiek gewijzigd of geïndexeerd kunnen worden. Promoties zijn enkel geldig binnen hun gestelde voorwaarden en termijnen en hebben geen betrekking tot reeds aangegane overeenkomsten.

### 1.3. Betaling

De dienstverlening start pas na ontvangst van het te betalen bedrag en na betaling van alle eventueel openstaande betalingen.

### 1.4. Niet Betaling

De dienstverlening kan worden stopgezet indien de klant, langer dan 30 dagen onbetaalde facturen heeft openstaan. De account zal dan gesloten worden en de klant zal gefactureerd worden voor de reeds gemaakte kosten. Indien de dienstverlening niet is stopgezet na 30 dagen kan Stone Internet Services op elk willekeurig moment de dienstverlening beëindigen.

### 1.5. Terugbetalingen en betwistingen

In principe is geen terugbetaling mogelijk tenzij de klant ernstige redenen kan aanbrengen. Indien ernstige redenen worden aangehaald, dient de klant deze duidelijk aan te tonen en te documenteren. Elke foutieve facturatie of elke onenigheid dient binnen de 7 werkdagen na factuurdatum aangebracht worden.

### 1.6. Betalingsachterstand

Stone Internet Services kan de overeenkomst beëindigen indien de klant een betalingsachterstand heeft. De beëindiging verlost de klant echter niet van de openstaande saldo's. De openstaande saldo's zullen doorgegeven

worden aan een incassobureau wanneer deze niet worden voldaan. Afgenomen diensten worden stilzwijgend verlengd op vervaldatum, om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Indien deze niet tijdig schriftelijk opgezegd worden, is de klant gebonden voor de kosten van de verlenging in te staan.

### 1.7. Opzeggingen

Opzeggingen dienen minstens 30 dagen voor de vervaldag/verlengingsdatum van de account te gebeuren door dit te mailen naar [support@stone-is.com](mailto:support@stone-is.com) of aangetekend per post naar Stone Internet Services BVBA, Toemaatragel 1, 9000 Gent, België.

### 1.8. Storingen

De klant erkent dat door de natuur van de aangeboden dienst de dienstverlening kan onderbroken worden door diverse redenen ander dan kwaad opzet door Stone Internet Services en dat schade veroorzaakt door onderbreking van de diensten moeilijk aantoonbaar is en een ingecaluleerd risico ten laste van de klant is. De klant erkent dat Stone Internet Services niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor de tijdelijke onderbreking van de diensten, Denial of Service Attacks van buiten ons netwerk vallen hier ook onder. Stone Internet Services zal echter pogen een volledige continuïteit van de diensten te leveren en binnen aanvaardbare termijnen de onderbreking te herstellen.

### 1.9. Handelingsbekwaamheid

De klant verklaart dat hij de leeftijd van 18 jaar bereikt heeft, indien dit niet zo is moet de overeenkomst gesloten worden met ouderlijke toestemming.

### 1.10. Klantengegevens

De klant is eraan gehouden Stone Internet Services te voorzien van correcte en up-to-date klantgegevens. Eventuele wijzigingen dienen tijdig gecommuniceerd te worden en/of aangepast te worden via [support@stone-is.com](mailto:support@stone-is.com) of het controlepaneel (indien van toepassing).

### 1.12. Aansprakelijkheid

De klant is volledig aansprakelijk voor de inhoud en data op de account. Wanneer echter blijkt dat deze indruist tegen de algemene voorwaarden van Stone Internet Services of niet conform is met de van toepassing zijnde wetgeving, zal Stone Internet Services hier tegenop treden.

### 1.13. Weigeren Bestelling

Stone Internet Services heeft het recht om bestellingen te weigeren. Indien de besteller meer informatie over deze beslissing wenst, kan hij hiervoor de klantendienst contacteren.

## 2. Algemene Gebruiksvoorwaarden

*In deze sectie wensen wij u de details van onze algemene voorwaarden uit de doeken te doen. Deze algemene richtlijnen werden opgesteld met volgende doelstellingen:*

- *Het verzekeren van een betrouwbare dienstverlening naar onze klanten toe.*
- *Het waarborgen van de veiligheid en integriteit van onze systemen en netwerk, alsook de netwerken en systemen van anderen.*

- *Bestaande rechtsnormen, handels- en telecommunicatiewetten na te leven.*
- *Optreden als verantwoordelijke en gerespecteerde internet dienstverlener.*
- *Verantwoord gebruik van het internet als medium ondersteunen en activiteiten die de bruikbaarheid en integriteit van het internet schaden, ontmoedigen.*
- *Beschermen van de privacy en veiligheid van onze gebruikers.*

*Wij monitoren niet tot in het volste detail elke gebruikers account, behalve voor de telling van de limieten en systeembelasting en voor het opstellen van onze facturen. Echter, indien iemand bezwaar zou hebben tegen een door de klant aangeboden inhoud of misbruik van onze diensten kan aantonen kunnen wij de gebruikersaccount tijdelijk of definitief opschorten. Indien u een vermoeden van misbruik heeft, contacteer dan onmiddellijk [abuse@stone-is.com](mailto:abuse@stone-is.com)*

*Wij zullen de klant in eerste instantie inlichten van de onrechtmatige activiteiten en vragen gepaste maatregelen te ondernemen. Indien ernstige schendingen van onze gebruiksvoorwaarden vastgesteld worden kan dit leiden tot onmiddellijke en volledige beëindiging van de dienstverlening.*

*Volgende zaken worden beschouwd als **inbreuken** op onze algemene voorwaarden:*

## 2.1 Illegale Handelingen

Onze diensten mogen niet ingezet worden voor bij wet verboden handelingen, noch mogen onze diensten gebruikt worden ter ondersteuning van illegale activiteiten. In geval van dergelijk misbruik zijn wij gebonden tot samenwerking met de overheidsdiensten en gerechtelijke instanties gedurende het onderzoek naar de vermoede illegale handelingen of criminele activiteiten.

- Het verspreiden van kinderpornografie.
- Het verspreiden van materiaal of berichten ter bedreiging van derden of materiaal dat aanspoort tot haat of geweld.
- Het verspreiden van materiaal of berichten met grove beledigingen tot derden.
- Het gebruik van onze diensten om op frauduleuze wijze diensten of producten aan te kopen of te verkopen, elk type van financiële oplichting zoals onder andere "pyramide structuren, ponzi schema's of kettingbrieven".
- Het is verboden (e-mail) berichtkoppen of andere informatie te wijzigen om zodoende iemands identiteit over te nemen met de bedoeling om te bedriegen en misleiden. Het gebruik van anonieme reply adressen en "nicknames" valt hier niet onder.
- Het is verboden om ongewenste mail berichten uit te sturen (SPAM) via onze diensten. Ongewenste bulk-email is strikt verboden. Het versturen van SPAM geeft aanleiding tot onmiddellijke en definitieve desactivatie van de account.
- Mail en -news bombing met als doel de vrije communicatie van een andere te belemmeren of te verhinderen geeft aanleiding tot onmiddellijke en definitieve desactivatie van de account.
- Usenet Spamming
- Hacking: Het gebruik van onze diensten om toegang te krijgen of pogingen om toegang te krijgen tot accounts van anderen of pogingen tot het omzeilen van beveiligingsmaatregelen van onze diensten of om het even welke dienst, software-, hardware- of communicatiesysteem, ongeacht het al dan niet verliezen van data of essentiële gegevens, is expliciet verboden en redt tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst.
- Inbreuk op copyright en merkenrechten: Het oneigenlijk gebruik van onze diensten voor het beschikbaar stellen van materiaal dat gebonden is aan een copyright, merkenrecht of eigendomsrecht van een derde partij, is niet toegestaan. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, auteursrechtelijk beschermd materiaal, verspreiden van gedigitaliseerde beelden of foto's uit magazines, boeken, gedigitaliseerde muziek, en software.
- Het verzamelen van persoonlijke gegevens van derden zonder hun instemming is niet toegelaten.
- Het verspreiden van virussen met de bedoeling derden te schaden zal aanleiding geven tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst.

- Gebruik van software die schade kan toebrengen aan onze diensten is niet toegelaten en geeft eveneens aanleiding tot onmiddellijke stopzetting van de overeenkomst.
- Het opzetten van IRC diensten en verbindingen is uitdrukkelijk verboden. Wij laten geen IRC clients, bots en scripts toe op ons netwerk.

## 2.2 Verdere Veiligheidsbepalingen

- De klant is volledig verantwoordelijk voor het eventueel misbruik van zijn account ook al werd het misbruik veroorzaakt door een kennis, familielid, gast of werknemer. De gebruiker moet stappen ondernemen opdat zijn account niet onrechtmatig door derden gebruikt kan worden. Bovendien mag u uw account niet gebruiken om veiligheidsmaatregelen te omzeilen, noch om op illegale wijze toegang te krijgen tot een ander netwerk of een andere server. Uw wachtwoord is de sleutel tot uw account, de klant is gediend deze te gebruiken op een veilige en verantwoorde manier.
- Het delen van uw account met derden valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de klant. In geval van problemen en inbreuken op onze algemene voorwaarden zal de klant verantwoordelijk gesteld worden.
- Pogingen tot het achterhalen van passwords van andere gebruikers is niet toegestaan en geeft aanleiding tot een onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst.
- De klant dient - bovenop onze server-side veiligheidsmaatregelen - zelf voldoende veiligheidsmaatregelen nemen. De klant dient de op zijn server zelf geïnstalleerde software, applicatie, CMS, webshop en andere installaties up-to-date houden om extern misbruik tegen te gaan. Indien slecht beheer van uw installaties leidt tot overlast op onze servers, kan uw account tijdelijk offline gehaald worden tot het probleem verholpen is. Wanneer de klant verzaakt om deze problemen correct te verhelpen, kan de dienstverlening stopgezet worden.
- Het gebruik van password cracking tools en netwerk probing tools is uitdrukkelijk verboden.
- De klant mag geen andere diensten, servers of netwerken (Denial Of Service aanvallen) overbelasten. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, "flooding", pogingen om andere systemen te overbelasten en pogingen tot het 'crashen' van onze en externe server systemen.
- Klanten die misbruik maken van onze systemen en faciliteiten kunnen strafrechtelijk vervolgd worden. Ook zullen wij volledige samenwerking verlenen aan gerechtelijke instanties indien door de acties van de klant andere partijen geschaad zijn op grond van verdenking van de klant.

## 2.3 Gebruik Van Systeembronnen

- Onze shared hosting accounts delen systeembronnen. Overmatig gebruik of misbruik van deze gedeelde systeembronnen door de klant kan een negatieve invloed hebben op de gebruikerservaring van andere klanten. Bij dergelijk misbruik en overmatig gebruik kunnen wij de dienstverlening – tijdelijk - stop zetten, de klant krijgt in eerste instantie de mogelijkheid de problemen te verhelpen. Herhaaldelijk misbruik kan resulteren in het beëindigen van de overeenkomst.
- Het is niet toegelaten excessief veel systeembronnen te gebruiken. Dit omvat CPU tijd, Geheugen, Schijfruimte en Sessies. Wij hebben het recht om het gebruik van deze bronnen te limiteren en zullen de klant aansporen een dedicated of virtuele omgeving te kiezen voor zijn activiteiten.

## 2.4 Melden Van Misbruik

Al wie vermoed dat één van onze klanten in gaat tegen de bovenvermelde bepalingen kan contact met ons opnemen en zijn klacht deponeren op [abuse@stone-is.com](mailto:abuse@stone-is.com).

Indien mogelijk omvat de klacht:

- *IP adres van de bron van het misbruik.*
- *Tijdstip van het vermoede misbruik.*
- *Bewijs van het misbruik.*

- *E-mails met volledige headers en log bestanden.*

Na het deponeren van de klacht kunnen wij:

- *De klant schriftelijk op de hoogte brengen.*
- *Tijdelijk opschorten van de gebruikersaccount.*
- *Definitief opschorten van de gebruikersaccount.*
- *De klant factureren voor de geleden schade.*
- *Legale stappen ondernemen om schadeloosstelling van de gedupeerde te bekomen.*

## **2.4 Privacy**

In de privacy policy staat gedetailleerd beschreven hoe wij met klantgegevens omgaan. Mogelijks kan Stone Internet Services uw, door ons gehoste, project als referentie gebruiken. Indien u dit expliciet niet wenst dient u ons dit bij aanvang van de samenwerking te laten weten. Bij het gebruiken als referentie zullen wij nooit vertrouwelijke informatie prijsgeven. Ongewenste referenties kunnen verwijderd worden op aanvraag van de klant.

## **2.5 Herzieningen**

Stone Internet Services kan op elk moment deze gebruikersvoorwaarden wijzigen, echter niet zonder de klant eerst op de hoogte te brengen.