Algemene voorwaarden

Heights Technology B.V. · versie november 2026

Heights Technology B.V.

Bezoekadres: Aphroditestraat 1-18, 5047 TW Tilburg
Postadres: Postbus 399, 5000 AJ Tilburg
Telefoon: 013 - 462 60 25 (werkdagen 07:00 – 19:00)
E-mail: info@heightstechnology.com
KvK 62328190 · Btw NL854770057B01

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Heights Technology B.V. Ze zijn geschreven voor zakelijke klanten. Waar de tekst op de website heightstechnology.com een dienst beschrijft, geldt die beschrijving als toelichting op deze voorwaarden; bij tegenstrijdigheid gaan deze voorwaarden voor.

Artikel 1 Definities

1.1 Heights: Heights Technology B.V., gevestigd te Tilburg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62328190.

1.2 Klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met Heights een Overeenkomst sluit.

1.3 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Heights en Klant, inclusief het Voorstel, deze algemene voorwaarden en eventuele bijlagen.

1.4 Voorstel: het schriftelijke aanbod van Heights met daarin het Pakket, de aanvullende diensten, de tarieven en, bij een overstap, de vaste prijs voor de migratie.

1.5 Pakket: een van de op de website beschreven dienstenpakketten (WERKEN, BEHEREN of BESCHERMEN) tegen een vast bedrag per maand.

1.6 Diensten: alle door Heights te leveren diensten, waaronder managed hosting, domeinregistratie en DNS-beheer, zakelijke e-mail, technisch beheer van WordPress en webshopkoppelingen, Domain & Brand Watch, migratie, advies en projecten.

1.7 Omgeving: de door Heights beheerde servers, systemen en accounts waarop de Diensten voor Klant worden geleverd.

1.8 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen. Kantooruren: Werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur.

1.9 Factuurperiode: de kalendermaand, tenzij in het Voorstel anders is vermeld. Voor domeinregistraties geldt de registratieperiode van de betreffende extensie, doorgaans één jaar.

1.10 Schriftelijk: per brief of per e-mail vanaf een bij Heights bekend e-mailadres van Klant.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, Voorstellen en Overeenkomsten van Heights en voor alle Diensten, ook als die niet afzonderlijk zijn omschreven.

2.2 Inkoop- of andere voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing, tenzij Heights die Schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn overeengekomen en alleen voor de Overeenkomst waarvoor ze zijn gemaakt.

2.4 Op domeinregistraties zijn daarnaast de voorwaarden van de registry van de betreffende extensie van toepassing. Heights maakt die voorwaarden op verzoek beschikbaar.

2.5 Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die de bedoeling van de oorspronkelijke zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 Voorstel en totstandkoming

3.1 Na een kennismaking en inventarisatie ontvangt Klant in de regel binnen één week een Voorstel met één vast bedrag per maand en, bij een overstap, een vaste prijs voor de migratie.

3.2 Een Voorstel is dertig dagen geldig, tenzij in het Voorstel een andere termijn staat. Tarieven voor domeinnamen zijn afhankelijk van de extensie en de actuele inkoopcondities en kunnen tussentijds wijzigen totdat de registratie is uitgevoerd.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Klant het Voorstel Schriftelijk aanvaardt of Heights op verzoek van Klant met de uitvoering begint.

3.4 Het Voorstel is gebaseerd op de informatie die Klant heeft verstrekt. Blijkt tijdens de uitvoering dat de situatie afwijkt, bijvoorbeeld door meer mailboxen, meer websites of koppelingen die niet zijn genoemd, dan bespreekt Heights de gevolgen vooraf met Klant en past het Voorstel aan.

Artikel 4 Duur, opzegging en wijziging van Pakket

4.1 Een Pakket wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en is door beide partijen maandelijks opzegbaar tegen het einde van een Factuurperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging gebeurt Schriftelijk.

4.2 Overstappen naar een uitgebreider Pakket kan per direct; het hogere tarief geldt naar rato vanaf de wijzigingsdatum. Overstappen naar een kleiner Pakket gaat in per de eerstvolgende Factuurperiode.

4.3 Domeinregistraties worden aangegaan voor de registratieperiode van de extensie en worden automatisch verlengd, tenzij Klant uiterlijk één maand vóór de verlengdatum Schriftelijk opzegt. Heights informeert Klant vooraf over verlengingen. Loopt een domein af dat Klant niet meer lijkt te gebruiken, dan neemt Heights contact op voordat het wordt verlengd of opgezegd.

4.4 Een overstap of ander project met een vaste prijs eindigt met de oplevering. Advies en projecten op urenbasis eindigen met het verbruik van de overeengekomen uren.

4.5 Bij beëindiging werkt Heights mee aan een ordelijke overdracht: Heights verstrekt de verhuiscodes van de domeinnamen en, op verzoek, een export van website, database en mailboxen. Heights mag deze medewerking opschorten zolang opeisbare facturen onbetaald zijn. Na de overdracht, of uiterlijk dertig dagen na de einddatum, verwijdert Heights de gegevens van Klant uit de Omgeving en uit de back-ups volgens de gebruikelijke rotatie.

4.6 Heights zegt een lopend contract van Klant bij een vorige leverancier pas op nadat de nieuwe Omgeving werkt en is gecontroleerd, en alleen als Klant Heights daartoe heeft gemachtigd.

Artikel 5 Tarieven, facturering en betaling

5.1 Alle tarieven zijn in euro en exclusief btw. Pakketten worden per Factuurperiode vooraf gefactureerd. Domeinregistraties en -verlengingen worden per registratieperiode vooraf gefactureerd. Een overstap wordt gefactureerd volgens het Voorstel.

5.2 Voor het inrichten van een nieuwe Omgeving brengt Heights geen setupkosten in rekening. Voor een overstap van een bestaande omgeving geldt de in het Voorstel vastgelegde vaste prijs; er vindt geen nacalculatie plaats, tenzij Klant tijdens de overstap om extra werk vraagt dat buiten de inventarisatie valt.

5.3 Extra mailboxen, extra domeinnamen en andere losse diensten worden tegen de in het Voorstel of op de website vermelde tarieven in rekening gebracht, met ingang van de Factuurperiode waarin ze zijn toegevoegd.

5.4 De betalingstermijn is veertien dagen na factuurdatum. Betaling gebeurt via automatische incasso of overschrijving, zoals in het Voorstel afgesproken, zonder verrekening of opschorting.

5.5 Heights mag haar tarieven eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Heights kondigt een aanpassing ten minste één maand vóór ingang Schriftelijk aan. Verhoogt Heights het tarief van een Pakket met meer dan de consumentenprijsindex van het CBS over het voorgaande jaar, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging. Prijswijzigingen die registries of andere leveranciers aan Heights doorberekenen voor domeinnamen mag Heights zonder opzegrecht doorberekenen; Heights vermeldt de nieuwe prijs vóór de verlenging.

5.6 Betaalt Klant niet binnen de betalingstermijn, dan stuurt Heights een herinnering met een nadere termijn van veertien dagen. Blijft betaling daarna uit, dan is Klant zonder verdere ingebrekestelling in verzuim, is de wettelijke handelsrente verschuldigd en komen de redelijke buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van Klant.

5.7 Bezwaren tegen een factuur meldt Klant binnen veertien dagen na factuurdatum. Een bezwaar schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op.

Artikel 6 Uitvoering, bereikbaarheid en reactietijden

6.1 Heights voert de Diensten naar beste kunnen uit als een zorgvuldig handelend dienstverlener. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, gaat het om inspanningsverplichtingen.

6.2 Heights is op Werkdagen tussen 07:00 en 19:00 uur telefonisch bereikbaar op 013 - 462 60 25 en per e-mail via info@heightstechnology.com. Is een technische medewerker niet direct beschikbaar, dan wordt de vraag genoteerd en belt Heights dezelfde Werkdag terug.

6.3 Heights hanteert de volgende reactietijden. Een reactietijd is de tijd waarbinnen Heights met de behandeling begint, niet een garantie voor het moment van oplossing.

Situatie	Reactie	Melden via
Storing: website, e-mail of server niet bereikbaar	Direct tijdens Kantooruren. Buiten Kantooruren grijpt de monitoring in bij storingen op de serveromgeving van Heights.	Telefoon
Dringend: gehackte site, verdachte e-mail, verlopen certificaat	Dezelfde Werkdag	Telefoon, of e-mail met "dringend" in het onderwerp
Wijziging: DNS-record, nieuwe mailbox, wachtwoord	Dezelfde Werkdag bij aanvraag vóór 15:00 uur, anders de volgende Werkdag	E-mail
Vraag of advies	Binnen één Werkdag	Telefoon of e-mail

Situatie	Reactie	Melden via
Nieuw project: overstap, webshop, koppeling	Voorstel binnen één week na kennismaking	Kennismaking

6.4 Buiten Kantooruren bewaakt geautomatiseerde monitoring de serveromgeving van Heights. Bij een storing op die omgeving grijpt Heights in. Vragen en wijzigingen worden de eerstvolgende Werkdag opgepakt. Heights biedt geen 24/7 telefonische support.

6.5 Telefonische en schriftelijke ondersteuning bij het gebruik van de Diensten is inbegrepen in het Pakket. Werkzaamheden aan systemen buiten de Omgeving, zoals het op afstand overnemen of ter plaatse instellen van computers, telefoons en netwerken van Klant, het bouwen of ontwerpen van websites en het beheren van software van derden, vallen buiten het Pakket. Heights voert die werkzaamheden uit op basis van een vooraf afgesproken vaste prijs of aantal uren.

6.6 Heights mag derden inschakelen bij de uitvoering, waaronder datacenters en leveranciers van serverinfrastructuur, domeinregistries en -registrars en een telefoonservice. Heights blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

6.7 Heights mag de Omgeving wijzigen, verhuizen of vernieuwen, bijvoorbeeld door een server te vervangen of software bij te werken, zolang de overeengekomen functionaliteit behouden blijft. Gepland onderhoud met merkbare onderbreking kondigt Heights vooraf aan en voert Heights zoveel mogelijk buiten de piekuren van Klant uit.

Artikel 7 Managed hosting, back-ups en beveiliging

7.1 Heights host de website(s), mailboxen en overige onderdelen van Klant op servers in datacenters in Nederland, België en Duitsland en is verantwoordelijk voor server, beveiliging, updates van de serversoftware, back-ups en monitoring van de Omgeving.

7.2 Heights streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Onderbrekingen door gepland onderhoud, door storingen bij derden (waaronder stroom, netwerk en datacenter), door handelen van Klant of door overmacht vallen buiten de verantwoordelijkheid van Heights.

7.3 Heights maakt regelmatig back-ups van de Omgeving en bewaart die op de server en op een afzonderlijke locatie. Op verzoek van Klant zet Heights een back-up geheel of gedeeltelijk terug, voor zover de gevraagde versie nog beschikbaar is; back-ups worden na een beperkte bewaartermijn overschreven. Back-ups zijn een voorziening voor herstel en geen archief; Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een eigen kopie van gegevens die voor zijn bedrijfsvoering onmisbaar zijn.

7.4 Heights levert voor alle domeinen op haar hosting een SSL-certificaat dat automatisch wordt uitgegeven en verlengd.

7.5 Een Pakket is bedoeld voor normaal zakelijk gebruik. Bij structureel bovengemiddeld gebruik van opslag, dataverkeer of rekencapaciteit, dat de Omgeving of andere klanten hindert, treedt Heights in overleg over een passende oplossing en tarief.

7.6 Constateert Heights een acuut beveiligingsrisico, zoals malware, een gecompromitteerde mailbox of een lek in een plugin, dan mag Heights direct maatregelen nemen, waaronder het tijdelijk offline nemen van een website of het blokkeren van een mailbox. Heights informeert Klant zo snel mogelijk.

Artikel 8 Domeinnamen en DNS

8.1 Heights registreert, verhuist en beheert domeinnamen in opdracht van Klant. Het domein wordt geregistreerd op naam van Klant, met de bedrijfsgegevens van Klant als houder. Heights treedt op als beheerder en technisch contact.

8.2 Klant staat in voor de juistheid van de houdergegevens en voor het feit dat de registratie of het gebruik van het domein geen rechten van derden schendt. Klant vrijwaart Heights voor aanspraken van derden op dit punt.

8.3 Heights beheert de DNS-records van de domeinen van Klant centraal. Heeft een webbouwer, mailprovider of andere dienstverlener records nodig, dan stelt Heights die in; Heights verhuist het domein daarvoor niet naar die partij. Dit beleid beschermt de continuïteit van Klant als de betreffende partij ophoudt te bestaan of niet meer reageert.

8.4 Wil Klant een domein naar een andere registrar verhuizen, dan verstrekt Heights de verhuiscode binnen vijf Werkdagen na een Schriftelijk verzoek, mits de facturen voor dat domein zijn voldaan.

8.5 Bij niet-betaling van een verlenging na de herinnering van artikel 5.6 mag Heights het domein laten verlopen. Heights waarschuwt Klant Schriftelijk ten minste veertien dagen vóór de vervaldatum. Herstel van een verlopen domein is mogelijk voor zover de registry dat toelaat, tegen de kosten die de registry daarvoor rekent.

8.6 Beschikbaarheid, registratietermijnen en voorwaarden verschillen per extensie. Heights kan de registratie van een specifieke domeinnaam niet garanderen zolang de registry deze niet heeft bevestigd.

Artikel 9 Zakelijke e-mail

9.1 Heights levert mailboxen op het domein van Klant, inclusief aliassen en groepsadressen, webmail, spam- en virusfiltering, en richt SPF, DKIM en DMARC voor het domein in en houdt die bij. Het aantal mailboxen in een Pakket staat op de website; extra mailboxen zijn tegen een tarief per mailbox per maand beschikbaar.

9.2 Mailboxen zijn bereikbaar via IMAP, SMTP en webmail en werken met gangbare mailprogramma’s zoals Outlook, Apple Mail en Thunderbird. Heights levert de instellingen en helpt op afstand bij het instellen. Functies die specifiek zijn voor Microsoft 365 of Google Workspace, zoals gedeelde agenda’s en bestandsopslag op organisatieniveau, maken geen deel uit van de Dienst, tenzij in het Voorstel anders is vermeld.

9.3 De mailboxen zijn bestemd voor normaal zakelijk e-mailverkeer. Het versturen van ongevraagde bulkmail, nieuwsbrieven zonder aantoonbare toestemming van de ontvangers of e-mail met misleidende afzendergegevens is niet toegestaan. Voor nieuwsbrieven adviseert Heights een daarvoor bestemde dienst, die Heights in SPF, DKIM en DMARC opneemt.

9.4 Heights mag een mailbox tijdelijk blokkeren als daaruit spam of malware wordt verzonden, bijvoorbeeld na een gelekt wachtwoord, om te voorkomen dat het domein van Klant of de Omgeving op een blokkadelijst komt. Heights informeert Klant direct en helpt bij herstel.

9.5 Heights spant zich in voor een goede afleverbaarheid van e-mail, maar heeft geen invloed op het acceptatiebeleid van ontvangende mailservers en garandeert niet dat ieder bericht wordt afgeleverd.

Artikel 10 Technisch beheer van WordPress en webshopkoppelingen

10.1 In de Pakketten BEHEREN en BESCHERMEN verzorgt Heights het technisch beheer van de WordPress-website(s) van Klant: updates van core, thema’s en plugins, malwarescans, firewall,

beperking van inlogpogingen, caching en een actuele PHP-versie, monitoring van beschikbaarheid, formulieren en certificaat, en een maandelijks overzicht.

10.2 Vóór iedere update maakt Heights een back-up. Veroorzaakt een update een probleem, dan zet Heights de vorige versie terug en onderzoekt de oorzaak voordat de update opnieuw wordt uitgevoerd.

10.3 Heights bouwt en ontwerpt geen websites en levert geen inhoud. Licenties voor betaalde thema's en plugins schaft Klant zelf aan of worden apart in rekening gebracht. De webbouwer van Klant behoudt toegang voor inhoud en ontwerp; Heights beheert de techniek eronder en stemt waar nodig rechtstreeks met de webbouwer af.

10.4 Heights richt koppelingen in met Mollie, Sendcloud, Yuki en vergelijkbare diensten en houdt die werkend. Het functioneren van de gekoppelde dienst zelf, de voorwaarden van die dienst en de daaruit voortvloeiende betalingen, verzendingen en boekingen vallen onder de verantwoordelijkheid van Klant en de betreffende leverancier.

10.5 Is een website gehackt, dan neemt Heights de site zo nodig offline, schoont op, herstelt uit back-up en dicht het lek. Voor websites die onder een Pakket met WordPress-beheer vallen is dit inbegrepen. Voor andere websites geldt een vaste prijs na een eerste beoordeling.

10.6 Werkt Klant of diens webbouwer zelf in de website, dan is Klant verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Heights mag herstelwerk dat daaruit voortvloeit tegen het overeengekomen uurtarief of een vaste prijs uitvoeren, na overleg met Klant.

Artikel 11 Domain & Brand Watch

11.1 Domain & Brand Watch omvat de dagelijkse bewaking van nieuwe domeinregistraties en certificaatuitgiften die op de naam of het merk van Klant lijken, van websites die inhoud van Klant kopiëren en van e-mail die uit naam van Klant wordt verzonden, op basis van DMARC-rapporten; de beoordeling van signalen door een medewerker; het indienen van meldingen bij registrars, hostingpartijen, Google en Microsoft bij geconstateerd misbruik; en een maandelijkse rapportage.

11.2 Domain & Brand Watch start met een intake en een nulmeting. Heights legt daarbij met Klant vast welke namen, merken en varianten worden bewaakt en brengt de bestaande situatie in kaart. Het aantal bewaakte namen en merken en eventuele eenmalige kosten voor intake en nulmeting staan in het Voorstel. Uitbreiding met extra namen of merken gebeurt in overleg, tegen het daarvoor geldende tarief. Klant staat in voor zijn rechten op de bewaakte namen en merken.

11.3 Heights beoordeelt een signaal binnen één Werkdag nadat het is gedetecteerd of door Klant is gemeld. Bij geconstateerd misbruik informeert Heights Klant en zet Heights binnen twee Werkdagen na de beoordeling de eerste takedown-actie in. Bij acute fraude, zoals een kopie van de website van Klant die boekingen of betalingen omleidt, neemt Heights direct telefonisch contact op met Klant.

11.4 In het maandbedrag zijn ten hoogste twee takedown-acties per kalendermaand inbegrepen, tenzij in het Voorstel anders is vermeld. Een takedown-actie omvat alle meldingen over één domeinnaam of website, bij registrar, hostingpartij, Google en Microsoft, met de opvolging daarvan. Niet gebruikte takedown-acties vervallen aan het einde van de kalendermaand. Aanvullende takedown-acties voert Heights uit na akkoord van Klant, tegen het geldende uurtarief of een vooraf afgesproken vaste prijs.

11.5 Klant machtigt Heights om namens hem meldingen te doen bij registrars, hostingpartijen, platforms en geschilleninstanties. Vereist een partij een ondertekende machtiging, een bewijs van

merkregistratie of een uittreksel uit het handelsregister, dan levert Klant dat op eerste verzoek aan. Signalen die Klant als toegestaan aanmerkt, zoals domeinnamen van eigen wederverkopers of partners, legt Heights vast; daarvoor doet Heights geen melding.

11.6 Heights garandeert niet dat ieder misbruik wordt gesignaleerd en niet dat een gemelde website of domeinnaam offline gaat. Of een registrar, hoster of platform meewerkt, ligt buiten de invloed van Heights. Een takedown-actie geldt als uitgevoerd zodra de meldingen zijn ingediend, ongeacht de uitkomst.

11.7 Het voorbereiden van een UDRP- of andere geschillenprocedure valt niet onder het maandbedrag. Heights doet dit na akkoord van Klant, tegen een vooraf afgesproken vaste prijs of aantal uren. De kosten van de procedure zelf, waaronder de vergoeding van de geschilleninstantie en eventuele juridische bijstand, komen voor rekening van Klant en worden vooraf afgestemd.

Artikel 12 Overstap en migratie

12.1 Een overstap verloopt in vier stappen: inventarisatie, opbouw en test van de nieuwe Omgeving op een tijdelijk adres, omzetting van de DNS op een afgesproken moment buiten de piekuren van Klant, en nazorg waarin Heights de afleverbaarheid van e-mail, formulieren en koppelingen controleert.

12.2 Klant levert tijdig de gegevens die voor de overstap nodig zijn: toegang tot de huidige hosting of een machtiging om die op te vragen, verhuiscodes van domeinen, een lijst van mailboxen en gebruikers, de contactgegevens van de webbouwer en een moment voor de omzetting. Vertraging door het ontbreken van deze gegevens komt niet voor rekening van Heights.

12.3 Heights migreert bestaande e-mail, mappen en contacten. De oude mailomgeving blijft na de omzetting enkele dagen ontvangen, zodat berichten die tijdens de omzetting binnenkomen alsnog worden opgehaald. Voor de migratie vanuit een omgeving die aanvullende toegang vereist, zoals Microsoft 365, verleent Klant Heights de benodigde rechten of levert Klant een export per mailbox aan.

12.4 Heights zegt de oude omgeving pas op, of adviseert Klant dat te doen, nadat alles in de nieuwe Omgeving werkt en is gecontroleerd. Kosten van de oude leverancier over de periode tot die opzegging blijven voor rekening van Klant.

Artikel 13 Verplichtingen van Klant en gebruiksregels

13.1 Klant verstrekt Heights tijdig en volledig de informatie en toegang die voor de uitvoering nodig zijn en houdt zijn contact- en factuurgegevens actueel.

13.2 Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website(s), e-mail en overige gegevens in de Omgeving en staat ervoor in dat deze niet in strijd zijn met de wet, de rechten van derden of deze voorwaarden. Klant vrijwaart Heights voor aanspraken van derden die daaruit voortvloeien.

13.3 Het is niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor het verspreiden van spam, malware of phishing, voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, voor het opslaan of verspreiden van strafbaar materiaal, of voor handelingen die de Omgeving, andere klanten van Heights of derden schaden.

13.4 Klant gaat zorgvuldig om met inloggegevens, gebruikt sterke en unieke wachtwoorden en meldt een vermoeden van misbruik of een gelekt wachtwoord direct aan Heights.

13.5 Ontvangt Heights een klacht of melding van een derde over onrechtmatige inhoud of onrechtmatig gebruik, dan informeert Heights Klant en krijgt Klant de gelegenheid te reageren. Is

de melding naar het oordeel van Heights kennelijk gegrond, of is direct ingrijpen nodig om schade te voorkomen, dan mag Heights de betreffende inhoud ontoegankelijk maken. Heights verstrekt gegevens van Klant aan derden alleen als zij daartoe wettelijk verplicht is.

13.6 Bij ernstige of herhaalde overtreding van dit artikel mag Heights de Diensten opschorten en, na Schriftelijke waarschuwing, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen.

Artikel 14 Verwerking van persoonsgegevens

14.1 Voor de persoonsgegevens die Klant in de Omgeving opslaat of via de Diensten verwerkt, zoals de inhoud van mailboxen, websitegegevens en klantbestanden, is Klant verwerkingsverantwoordelijke en Heights verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit artikel geldt als verwerkersovereenkomst tussen partijen in de zin van artikel 28 AVG. Sluiten partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst, dan gaat die voor.

14.2 Heights verwerkt deze persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Klant en voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder hosting, opslag, back-up, transport van e-mail, spamfiltering, beveiliging, monitoring en ondersteuning. Heights verwerkt de gegevens niet voor eigen doeleinden. Aanwijzingen van Klant die verder gaan dan de Overeenkomst voert Heights uit voor zover redelijk en tegen vergoeding van de kosten.

14.3 Het gaat om persoonsgegevens van de medewerkers, klanten, leveranciers en overige relaties van Klant en om de categorieën gegevens die Klant zelf in de Omgeving plaatst. Klant staat ervoor in dat hij deze gegevens rechtmatig mag verwerken en aan Heights mag toevertrouwen.

14.4 Heights verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte. De servers staan in datacenters in Nederland, België en Duitsland. Heights geeft geen persoonsgegevens door aan landen buiten de EER, tenzij Klant daar zelf om vraagt of een wettelijke verplichting dat vereist.

14.5 Heights neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, waaronder versleutelde verbindingen (TLS), toegangsbeheer op basis van noodzaak, spam- en malwarefiltering, monitoring en regelmatige back-ups, die mede op een afzonderlijke locatie worden bewaard. Heights houdt de maatregelen actueel in het licht van de stand van de techniek.

14.6 Personen die bij Heights of haar subverwerkers toegang hebben tot de persoonsgegevens zijn tot geheimhouding verplicht.

14.7 Klant geeft Heights een algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Heights maakt gebruik van subverwerkers in de volgende categorieën: leveranciers van datacenter- en serverinfrastructuur binnen de EER, domeinregistries en -registrars voor zover de registratie dat vereist, en een telefoonservice die naam en telefoonnummer van bellers noteert. Heights houdt een actueel overzicht van haar subverwerkers bij en verstrekt dat op verzoek. Heights informeert Klant Schriftelijk over een voorgenomen nieuwe of vervangende subverwerker. Klant kan binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar maken; leidt overleg niet tot een oplossing, dan mag Klant het betrokken deel van de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Heights legt subverwerkers verplichtingen op die gelijkwaardig zijn aan die in dit artikel en blijft jegens Klant verantwoordelijk voor hun werk.

14.8 Heights meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de gegevens van Klant raakt zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat Heights daarvan kennis heeft gekregen aan de contactpersoon van Klant, met de informatie die Klant nodig heeft om aan zijn meldplicht te voldoen. De beoordeling of een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen nodig is, en het doen van die melding, is de verantwoordelijkheid van Klant.

14.9 Heights helpt Klant, voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij overleg met de toezichthouder. Ontvangt Heights zelf een verzoek van een betrokkene over gegevens van Klant, dan stuurt Heights dat door aan Klant. Bijstand die meer dan een beperkte inspanning vergt, brengt Heights tegen het geldende uurtarief in rekening.

14.10 Heights stelt Klant op verzoek de informatie beschikbaar die nodig is om aan te tonen dat aan dit artikel wordt voldaan. Klant mag, ten hoogste eenmaal per jaar en na aankondiging van ten minste dertig dagen, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden. De audit wordt zo uitgevoerd dat de bedrijfsvoering van Heights en de vertrouwelijkheid van gegevens van andere klanten niet worden geschaad. De kosten van de audit draagt Klant, tenzij daaruit een wezenlijke tekortkoming van Heights blijkt.

14.11 Na het einde van de Overeenkomst geeft Heights de persoonsgegevens op verzoek van Klant terug in een gangbaar formaat en verwijdert Heights de gegevens uit de Omgeving conform artikel 4.5. Back-ups worden volgens de gebruikelijke rotatie overschreven. Gegevens die Heights op grond van een wettelijke plicht moet bewaren, bewaart Heights gedurende die termijn en verwerkt zij verder niet.

14.12 Voor de persoonsgegevens die Heights verwerkt voor haar eigen bedrijfsvoering, zoals contact- en factuurgegevens van Klant, domeinhoudergegevens en logbestanden, is Heights zelf verwerkingsverantwoordelijke. Daarop is de privacyverklaring op heightstechnology.com van toepassing.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1 Partijen houden alle informatie van vertrouwelijke aard die zij van elkaar ontvangen geheim, waaronder inloggegevens, bedrijfsgegevens, de inhoud van websites en mailboxen en de inhoud van het Voorstel. Informatie geldt als vertrouwelijk als dat is aangegeven of als dat uit de aard van de informatie volgt.

15.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar was, die een partij rechtmatig van een derde heeft verkregen of die op grond van een wettelijke plicht of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.

15.3 De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 16 Intellectuele eigendom

16.1 Domeinnamen, de inhoud van websites en mailboxen en alle overige gegevens die Klant in de Omgeving plaatst blijven eigendom van Klant of diens licentiegevers.

16.2 Rechten op de software, configuraties, scripts, documentatie en werkwijzen die Heights bij de uitvoering gebruikt of ontwikkelt blijven bij Heights of haar licentiegevers. Klant krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, voor zover nodig om de Diensten te gebruiken.

16.3 Op software van derden, zoals WordPress, thema’s en plugins, zijn de licentievoorwaarden van die derden van toepassing.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

17.1 De aansprakelijkheid van Heights voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst is per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, beperkt tot het bedrag dat Klant in de twaalf maanden voorafgaand aan de

gebeurtenis op grond van de Overeenkomst aan Heights heeft betaald, met een maximum van € 10.000 per kalenderjaar.

17.2 Heights is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens voor zover Klant die met een eigen kopie had kunnen beperken, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.

17.3 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Heights of haar leidinggevenden.

17.4 Heights is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie van Klant, van handelen van Klant of diens webbouwer in de Omgeving, van het niet opvolgen van adviezen van Heights, van software of diensten van derden, of van het acceptatiebeleid van ontvangende mailservers, registries of platforms.

17.5 Een recht op schadevergoeding ontstaat alleen als Klant de tekortkoming binnen dertig dagen na ontdekking Schriftelijk aan Heights heeft gemeld en Heights een redelijke termijn heeft gekregen om de tekortkoming te herstellen. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden na het ontstaan ervan.

17.6 Klant vrijwaart Heights voor aanspraken van derden die verband houden met de inhoud of het gebruik van de Diensten door Klant.

Artikel 18 Overmacht

18.1 Heights is niet gehouden tot nakoming van een verplichting als zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht valt onder meer: storingen bij datacenters, netwerk- of stroomleveranciers, registries, registrars en andere leveranciers van Heights; DDoS-aanvallen en andere aanvallen van buitenaf die met redelijke maatregelen niet te voorkomen waren; overheidsmaatregelen; brand; en ziekte of uitval van medewerkers die redelijkerwijs niet te vervangen zijn.

18.2 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen beide partijen het niet-uitvoerbare deel van de Overeenkomst Schriftelijk beëindigen, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Reeds geleverde Diensten worden naar rato afgerekend.

Artikel 19 Opschorting en beëindiging

19.1 Heights mag de Diensten geheel of gedeeltelijk opschorten als Klant na de herinnering van artikel 5.6 in verzuim blijft, of als Klant artikel 13 overtreedt. Heights kondigt een opschorting wegens niet-betaling ten minste zeven dagen vooraf Schriftelijk aan. Tijdens een opschorting blijven de tarieven verschuldigd.

19.2 Beide partijen mogen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk beëindigen als de andere partij failliet is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd, haar onderneming staakt of na Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn tekort blijft schieten in een wezenlijke verplichting.

19.3 Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren, zoals geheimhouding, aansprakelijkheid en de afwikkeling van artikel 4.5 en 14.11, blijven van kracht.

Artikel 20 Wijziging van deze voorwaarden

20.1 Heights mag deze voorwaarden wijzigen. Heights kondigt een wijziging ten minste dertig dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk aan en publiceert de nieuwe versie op heightstechnology.com.

20.2 Verslechtert een wijziging de positie van Klant wezenlijk, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Wijzigingen die voortvloeien uit wetgeving of uit voorwaarden van registries gelden zonder dit opzegrecht.

Artikel 21 Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan is de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.