

NEDERLANDSE VERTALING

Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alles wat Fyzno levert. Dit is een Nederlandse vertaling van de Engelse tekst; bij verschil gaat de Engelse tekst voor, behalve waar dwingend consumentenrecht een voor de Consument gunstiger uitleg vereist. De korte samenvatting in gewone taal is een leeshulp en is niet bindend.

VERSIE	LAATST BIJGEWERKT	TOEPASSELIJK RECHT	ONLINE
3.0	11 oktober 2026	Nederlands recht	fyzno.com/legal/terms/nl

Dit is een vertaling voor uw gemak. Bij verschil gaat de Engelse tekst op fyzno.com/legal/terms/full voor, behalve waar dwingend consumentenrecht een voor de consument gunstiger uitleg voorschrijft. Een samenvatting in gewone taal staat op fyzno.com/legal/terms en is niet bindend.

Inhoud 29 artikelen

01	Wie wij zijn	14	Verwerkersovereenkomst (verwerkersvoorwaarden)
02	Definities	15	Intellectuele eigendom en open source
03	Reikwijdte en volgorde van voorrang	16	Geheimhouding
04	Aanbiedingen, totstandkoming van de Overeenkomst en terbeschikkingstelling van deze Voorwaarden	17	Back-ups en uw eigen kopieën
05	De Diensten	18	De 24/7 telefoonlijn
06	Consumenten	19	Gratis Tools, de website en inhoud van derden
07	Tarieven, facturatie en betaling	20	Aansprakelijkheid
08	Beschikbaarheid, onderhoud en de realiteit van één enkele node	21	Overmacht
09	Opschorting	22	Vrijwaring (Zakelijke Klanten)
10	Uw verplichtingen	23	Duur en beëindiging
11	Gebruiksbeleid	24	Export, overdracht en verwijdering van uw gegevens
12	Onwettige inhoud: meldingen, moderatie en motivering	25	Wijzigingen van deze Voorwaarden
13	Gegevensbescherming en privacy	26	Toepasselijk recht en bevoegde rechter
		27	Taal

01 Wie wij zijn

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden (de "Voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten en diensten van Fyzno ("Fyzno", "wij", "ons"), vanuit Drenthe, Nederland. U kunt Fyzno bereiken via info@fyzno.com.
- 1.2 U kunt ons bereiken via e-mail op info@fyzno.com. Dit adres is tevens ons enige aanspreekpunt voor klanten, autoriteiten en meldingen over inhoud of misbruik (zie artikelen 11 en 12).

02 Definities

- 2.1 In deze Voorwaarden hebben de volgende woorden de hieronder gegeven betekenis. Het enkelvoud omvat het meervoud. Titels beïnvloeden de uitleg niet.
 - "Klant" of "u": de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Dienst bestelt, ontvangt of gebruikt, of die ons om een offerte vraagt. "Consument" is een Klant die een natuurlijke persoon is en handelt voor doeleinden die buiten zijn of haar bedrijf, beroep of ambacht vallen. "Zakelijke Klant" is iedere andere Klant.
 - "Diensten": alles wat wij leveren, waaronder beheerde Linux-hosting, beheerde SMTP en e-mail, S/MIME-certificaten, webontwikkeling, AI-integraties en automatisering, advieswerk, Bio Link-pagina's, de Gratis Tools, de Telefoonlijn en de website.
 - "Beheerde Diensten": beheerde hosting, beheerde SMTP en e-mail, en andere Diensten die wij voor u doorlopend uitvoeren.
 - "Opdracht": een offerte, ondertekende werkomschrijving, orderformulier of online bestelling die wij aanvaarden of die u aanvaardt, inclusief de bijzondere voorwaarden die daarin staan.
 - "Overeenkomst": de overeenkomst tussen u en ons, bestaande uit een Opdracht, deze Voorwaarden en, indien voor u persoonsgegevens worden verwerkt, de Verwerkersovereenkomst in artikel 14.
 - "Klantgegevens": alle gegevens, inhoud, bestanden, e-mail en software die u of uw gebruikers opslaan op, versturen via of verwerken met de Diensten, inclusief persoonsgegevens waarvoor u de verwerkingsverantwoordelijke bent.
 - "Opleveringen": de websites, applicaties, code, documenten en andere resultaten die wij onder een Opdracht specifiek voor u maken.
 - "Bestaande Materialen": tools, bibliotheken, sjablonen, frameworks, scripts, knowhow en ander materiaal dat wij vóór of buiten een Opdracht hebben gemaakt of verkregen, of dat wij tijdens een Opdracht maken maar niet specifiek voor u, samen met alle verbeteringen daarvan.
 - "Gratis Tools": de gratis openbare controletools op onze website, zoals de e-mail-, web- en DNS-controles.
 - "Telefoonlijn": onze telefoonlijn, beantwoord door een zelfgehoste spraakagent met kunstmatige intelligentie (artikel 18).
 - "Bio Link": de linkpaginadienst op link.in-my.bio.
 - "Primaire Node": de server waarop de Beheerde Diensten op dit moment draaien, op onze eigen locatie in Drenthe, Nederland.
 - "Werkdag": een dag die geen zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag in Nederland is.
 - "Schriftelijk": op papier of per e-mail of een ander elektronisch bericht dat kan worden opgeslagen en weergegeven.
 - "Samenvatting": de samenvatting in gewone taal van deze Voorwaarden, gepubliceerd op <https://fyzno.com/legal/terms>.

- "Privacybeleid": het privacybeleid, gepubliceerd op <https://fyzno.com/legal/privacy>.

03 Reikwijdte en volgorde van voorrang

- 3.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, Opdracht, Overeenkomst en Dienst, en op uw gebruik van onze website. Zij gelden ook voor latere Overeenkomsten met u, ook als wij daar niet opnieuw naar verwijzen. Wij wijzen eigen voorwaarden van u af, tenzij wij die Schriftelijk hebben aanvaard.
- 3.2 Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde, de hoogste eerst: (a) dwingend recht, waaronder de consumentenbeschermingsregels in artikel 6; (b) de Opdracht, inclusief een ondertekende werkomschrijving of offerte, maar alleen voor de punten die zij uitdrukkelijk regelt; (c) de Verwerkersovereenkomst in artikel 14, voor de verwerking van persoonsgegevens; (d) deze Voorwaarden.
- 3.3 De Samenvatting is een leeshulp. Zij maakt geen deel uit van de Overeenkomst en bindt geen van ons. Als de Samenvatting en deze Voorwaarden verschillen, gelden deze Voorwaarden. Wat de Telefoonlijn, een chat of een pagina op de website zegt, wijzigt deze Voorwaarden niet, tenzij wij dat Schriftelijk bevestigen.

04 Aanbiedingen, totstandkoming van de Overeenkomst en terbeschikkingstelling van deze Voorwaarden

- 4.1 Onze aanbiedingen zijn niet bindend totdat wij ze bevestigen, tenzij een aanbieding een termijn noemt waarbinnen zij kan worden aanvaard. Een aanbieding is 30 dagen geldig, tenzij zij iets anders zegt. Prijzen in een aanbieding zijn gebaseerd op de informatie die u ons gaf. Bevat een aanbieding een kennelijke fout, dan zijn wij daaraan niet gebonden.
- 4.2 Een Overeenkomst komt tot stand wanneer u onze aanbieding Schriftelijk aanvaardt (waaronder door een duidelijke bevestiging per e-mail, of door een online bestelling te voltooien en onze bevestiging daarvan), of wanneer wij op uw verzoek met de uitvoering beginnen, al naargelang wat het eerst gebeurt. Mondelinge toezeggingen en uitspraken via de Telefoonlijn leiden niet tot een Overeenkomst.
- 4.3 Wij stellen deze Voorwaarden aan u ter beschikking vóór of op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt. Bij schriftelijke aanbiedingen voegen wij de Voorwaarden bij of geven wij de link <https://fyzno.com/legal/terms/full>. Bij online bestellingen tonen wij de link op de bestelpagina en vinkt u een vakje aan om ze te aanvaarden. De Voorwaarden kunnen vanaf die pagina worden opgeslagen en afgedrukt. Is het redelijkerwijs niet mogelijk u de Voorwaarden te geven vóór de Overeenkomst tot stand komt, dan vertellen wij u waar u ze kunt lezen en sturen wij ze u op verzoek kosteloos toe. Eerdere versies zijn op verzoek beschikbaar.
- 4.4 Voor projectwerk (bijvoorbeeld webontwikkeling) beschrijft de Opdracht de Opleveringen, de planning, de uitgangspunten, wat buiten de scope valt en de prijs. Werk buiten de Opdracht is meerwerk. Met meerwerk beginnen wij pas nadat u daarmee Schriftelijk hebt ingestemd, en wij berekenen het tegen een vooraf overeengekomen prijs.
- 4.5 Wij mogen een Opdracht om goede redenen weigeren of niet voortzetten. Goede redenen zijn onder meer een risico op misbruik, twijfel over uw identiteit of betaling, een wettelijke beperking (waaronder sanctiewetgeving) of capaciteitsgrenzen. Wij laten het u Schriftelijk weten als wij dit doen.

05 De Diensten

- 5.1 Inspanning en overeengekomen resultaat. Wij voeren de Diensten uit met de zorg die redelijkerwijs van een bekwame aanbieder mag worden verwacht, als inspanningsverplichting. Wij zijn alleen gehouden tot een bepaald resultaat als de Opdracht dat resultaat in duidelijke woorden noemt, en dan alleen dat resultaat.

Wij bepalen hoe de Diensten worden uitgevoerd. Wij mogen anderen inschakelen om ons te helpen en blijven voor hen verantwoordelijk zoals deze Voorwaarden zeggen.

- 5.2 Beheerde hosting. Wij draaien Linux-servers op onze eigen hardware op onze eigen locatie in Drenthe, Nederland. De Opdracht vermeldt wat is inbegrepen (bijvoorbeeld opslag, bandbreedte, aantal sites of mailboxen). Wij mogen redelijke gebruiksgrenzen (fair use) toepassen als die in de Opdracht staan of redelijk zijn om andere klanten te beschermen. Beschikbaarheid is geregeld in artikel 8 en back-ups in artikel 17.
- 5.3 Beheerde SMTP en e-mail. Wij configureren en beheren e-maildiensten, waaronder SPF-, DKIM- en DMARC-records waar u de DNS beheert of ons toegang geeft. Of een bericht wordt bezorgd, geaccepteerd of in een inbox terechtkomt, wordt bepaald door ontvangende systemen die wij niet beheersen; wij garanderen daarom geen bezorging of inboxplaatsing. Als een S/MIME-certificaat, een domeinnaam of een soortgelijk onderdeel afhankelijk is van een derde (zoals een certificatautoriteit of een registry), gelden ook de voorwaarden van die derde voor dat onderdeel.
- 5.4 Webontwikkeling. Wij testen Opleveringen vóór oplevering. Als u een Zakelijke Klant bent, beoordeelt u ze binnen 10 Werkdagen na oplevering (of een andere termijn in de Opdracht) en meldt u gebreken Schriftelijk aan ons. Gebreken waardoor een Oplevering niet aan de Opdracht beantwoordt, herstellen wij binnen redelijke tijd. Meldt u geen gebreken binnen die termijn, of neemt u de Oplevering in productie, dan wordt zij geacht te zijn aanvaard. Kleine gebreken die normaal gebruik niet in de weg staan, staan aanvaarding niet in de weg. Wij dragen de broncode van de Opleveringen over zoals in artikel 15 staat. Consumenten behouden hun wettelijke rechten zoals beschreven in artikel 6.
- 5.5 AI-integraties en automatisering. Wij bouwen AI-modellen en automatiseringen en koppelen die aan uw systemen. Modellen kunnen onjuiste, onvolledige of misleidende uitvoer geven, en wij garanderen niet dat uitvoer juist is. U bent verantwoordelijk voor het controleren van uitvoer voordat u erop vertrouwt of ernaar handelt, en voor beslissingen die ermee worden genomen. Wij gebruiken Klantgegevens niet om modellen te trainen of te verfijnen voor onszelf of voor andere klanten, tenzij u daarmee Schriftelijk instemt. Als een integratie steunt op een model of dienst van een derde die u hebt gekozen of goedgekeurd, gelden de voorwaarden van die aanbieder daarvoor.
- 5.6 Advieswerk. Advies wordt gegeven naar beste weten op dat moment en is gebaseerd op de informatie die u verstrekt. Advies is geen juridisch, fiscaal, boekhoudkundig of financieel advies. U beslist of u advies opvolgt.
- 5.7 Bio Link. Bio Link is een openbare linkpagina die wij hosten op link.in-my.bio. U bent verantwoordelijk voor wat u erop publiceert en voor de pagina's en sites waarnaar zij verwijst. De artikelen 10, 11 en 12 gelden voor Bio Link-pagina's, en wij mogen een pagina of link verwijderen of uitschakelen zoals die artikelen toestaan. Bent u een Consument, dan geldt artikel 6.
- 5.8 Wijzigingen van een Dienst. Wij mogen een Dienst wijzigen of verbeteren, bijvoorbeeld voor beveiliging, om wettelijke redenen of omdat een onderdeel niet meer wordt ondersteund, zolang de hoofdfuncties die u hebt besteld blijven bestaan. Heeft een wijziging een aanzienlijk nadelig effect op de manier waarop u de Dienst gebruikt, dan laten wij u dat vooraf weten voor zover redelijkerwijs mogelijk, en mag u de betreffende Dienst beëindigen zoals in artikel 23 staat.
- 5.9 Items van derden. Domeinnamen, certificaten, licenties, telefoonaanbieders en soortgelijke onderdelen die van derden afhankelijk zijn, vallen onder de voorwaarden van die derden. Wij staan niet in voor de prestaties van derden, en wij zijn verantwoordelijk voor wat zij doen of nalaten alleen als wij hen zonder de nodige zorg hebben gekozen.
- 5.10 Domeinnamen. Registreren wij een domeinnaam voor u, dan doen wij dat via onze registrar Dynadot op naam van Fyzno zelf, als registrant, en houden wij de naam voor u aan. Uw persoonsgegevens worden hiervoor niet aan de registrar of de registry doorgegeven. U hebt het gebruik van het domein zolang de

Dienst loopt en de registratiekosten zijn gedekt. Zodra u erom vraagt, starten wij zonder voorwaarden en zonder uitstel de overdracht van het domein aan u of aan een door u genoemde aanbieder, of geven wij u de transfercode. Regels van de registry en registrar die wij niet beheersen, zoals een transfervergrendeling na een nieuwe registratie, kunnen de overdracht vertragen. Wij verlengen de registratie op tijd zolang de Overeenkomst loopt en de verlengingskosten zijn betaald. Wij zijn niet verantwoordelijk voor beslissingen van de registry, de registrar of een geschillenbeslechtsinstantie, noch voor het verlies van een domein dat verloopt doordat verlengingskosten niet zijn betaald. U zorgt ervoor dat de naam die u vraagt geen inbreuk maakt op rechten van anderen.

- 5.11 Wat wij niet garanderen. Tenzij de Opdracht of dwingend recht iets anders zegt, garanderen wij geen ononderbroken hosting of e-maildienst, geen bezorging van e-mail, geen juistheid van AI-uitvoer, geen prestaties van derden en niet dat de Diensten vrij zijn van alle fouten.

06 Consumenten

- 6.1 Dit artikel is alleen van toepassing als u een Consument bent. Dwingend consumentenrecht geldt voor u, wat de andere artikelen ook zeggen. Waar dit artikel u meer rechten geeft dan een ander artikel, gaat dit artikel voor.
- 6.2 Herroepingsrecht. Sluit u een Overeenkomst met ons op afstand (online, per e-mail, telefonisch of anderszins), dan mag u daarvan binnen 14 dagen afzien zonder opgave van redenen. De termijn eindigt 14 dagen na de dag waarop de Overeenkomst is gesloten. Dit geldt op dezelfde wijze voor een Dienst en voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd. Hebben wij u de wettelijk vereiste informatie over het herroepingsrecht niet gegeven, dan wordt de termijn verlengd met ten hoogste 12 maanden, zoals de wet bepaalt.
- 6.3 Hoe herroept u? Om te herroepen moet u ons dat laten weten met een ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail aan info@fyzno.com, of via de herroepingsfunctie op onze website op <https://fyzno.com/legal/withdraw>, met het opschrift "Contract hier herroepen", die gedurende de hele herroepingstermijn beschikbaar is. U mag het modelformulier voor herroeping hieronder gebruiken, maar u hoeft dat niet. U houdt zich aan de termijn als u de mededeling verstuurt voordat de termijn is verstreken. Gebruikt u de herroepingsfunctie, dan bevestigen wij de ontvangst zonder vertraging per e-mail, met de inhoud van uw herroeping en de datum en het tijdstip waarop wij die hebben ontvangen.
- 6.4 Gevolgen van herroeping. Herroept u, dan betalen wij alle door u betaalde bedragen zonder onnodige vertraging terug, uiterlijk 14 dagen nadat wij uw herroeping hebben ontvangen, met hetzelfde betaalmiddel tenzij u anders overeenkomt. Voor de terugbetaling betaalt u geen kosten.
- 6.5 Diensten die tijdens de bedenktijd beginnen. Wij beginnen binnen de 14 dagen met een Dienst alleen als u daar uitdrukkelijk om vraagt. Vraagt u ons tijdens de bedenktijd te beginnen en herroept u daarna, dan betaalt u ons een bedrag naar evenredigheid van wat tot het moment van uw herroeping is geleverd, vergeleken met de volledige omvang van de Overeenkomst. U bent dat bedrag niet verschuldigd als wij u de vereiste informatie over het herroepingsrecht en over deze betaling niet hebben gegeven. Voor een Dienst: is de Dienst binnen de 14 dagen volledig uitgevoerd, hebt u ons gevraagd te beginnen en hebt u vooraf erkend dat u uw herroepingsrecht verliest zodra de Dienst volledig is uitgevoerd, dan vervalt het recht wanneer de Dienst volledig is uitgevoerd. Voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd: het recht vervalt wanneer de levering is begonnen, als u daar vooraf uitdrukkelijk mee hebt ingestemd, hebt erkend dat u daardoor het recht verliest en wij dit aan u hebben bevestigd.
- 6.6 Het wettelijke herroepingsrecht komt aan Consumenten toe. Aan Zakelijke Klanten verlenen wij geen contractueel herroepingsrecht.

- 6.7 Modelinformatie over herroeping. U hebt het recht om binnen 14 dagen zonder opgave van redenen van deze overeenkomst af te zien. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van het sluiten van de overeenkomst. Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Fyzno, info@fyzno.com) door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld een e-mail of een per post verzonden brief) op de hoogte stellen van uw beslissing om van deze overeenkomst af te zien. U mag hiervoor het bijgevoegde modelformulier voor herroeping gebruiken, maar het is niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het dat u uw mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verstuurt voordat de herroepingstermijn is verstreken. Als u van deze overeenkomst afziet, betalen wij u alle betalingen die wij van u hebben ontvangen onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop wij op de hoogte worden gesteld van uw beslissing om van deze overeenkomst af te zien, aan u terug. Wij betalen terug met hetzelfde betaalmiddel als dat u voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij u uitdrukkelijk anders hebt ingestemd; in ieder geval zullen aan u geen kosten voor die terugbetaling worden aangerekend. Indien u hebt verzocht om de uitvoering van diensten tijdens de herroepingstermijn te laten beginnen, betaalt u ons een bedrag dat evenredig is aan het gedeelte van de verbintenis dat is nagekomen op het moment dat u ons op de hoogte stelde van de herroeping, vergeleken met de volledige omvang van de overeenkomst.
- 6.8 Modelformulier voor herroeping (vul dit formulier alleen in en stuur het alleen terug als u de overeenkomst wilt herroepen). Aan Fyzno, info@fyzno.com: Ik/Wij (*) deel/delen u hierbij mee dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst herroep/herroepen (*): ____; Besteld op (*): ____; Naam van de consument(en): ____; Adres van de consument(en): ____; Handtekening van de consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend): ____; Datum: ____ (*). Doorhalen wat niet van toepassing is.
- 6.9 Prijzen en betaling. De in de Opdracht genoemde prijs is de totaalprijs die u betaalt; wij berekenen geen btw (zie artikel 7.1). Uw betalingsverplichtingen staan in artikel 7, inclusief de regels voor Consumenten over aanmaningen en incassokosten.
- 6.10 Duur, verlenging en opzegging. Een Overeenkomst met een Consument voor de geregelde levering van diensten heeft een initiële looptijd van ten hoogste 12 maanden. Na de initiële looptijd loopt zij voor onbepaalde tijd door, en u mag haar op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Een Overeenkomst met een Consument wordt nooit stilzwijgend verlengd voor een nieuwe vaste termijn. Bieden wij op onze website een opzegfunctie voor online gesloten Overeenkomsten, dan mag u die gebruiken; u mag ook per e-mail opzeggen.
- 6.11 Prijswijzigingen. Wij verhogen de prijs van een bestaande Overeenkomst met een Consument niet in de eerste drie maanden. Daarna gaat een prijsverhoging pas in na ten minste 30 dagen Schriftelijke kennisgeving, en u mag de betreffende Dienst kosteloos opzeggen met ingang van de dag waarop de verhoging ingaat of eerder.
- 6.12 Conformiteit van digitale diensten. Digitale diensten en digitale inhoud die wij aan Consumenten leveren, moeten beantwoorden aan de Overeenkomst zoals het Burgerlijk Wetboek (Boek 7, Titel 1AA, artikelen 50aa en volgende) bepaalt. U behoudt uw wettelijke rechten als een digitale dienst of digitale inhoud niet conform is, waaronder herstel, prijsvermindering en beëindiging. Niets in deze Voorwaarden beperkt die rechten.
- 6.13 Dwingende rechten. Bepalingen in deze Voorwaarden die aansprakelijkheid beperken, termijnen verkorten of rechtsmiddelen uitsluiten, gelden voor Consumenten alleen voor zover dwingend recht dat toestaat. De bescherming van de regels over onredelijk bezwarende bedingen (artikelen 6:236 en 6:237 Burgerlijk Wetboek) blijft onaangetaast.
- 6.14 Klachten. Meld ons een gebrek binnen bekwame tijd nadat u het hebt opgemerkt. Wij zijn niet aangesloten bij een geschillencommissie voor consumenten. U mag een geschil altijd voorleggen aan een rechter die op grond van artikel 26 bevoegd is.

07 Tarieven, facturatie en betaling

- 7.1 Prijzen luiden in euro. Wij berekenen geen btw, daarom zijn prijzen zonder btw vermeld. Over de reden doen wij hier geen uitspraak. Worden wij verplicht btw te berekenen, dan laten wij u dat ten minste 30 dagen van tevoren Schriftelijk weten, en zijn artikel 6:11 (Consumenten) en artikel 7:6 (Zakelijke Klanten) op de verhoging van toepassing.
- 7.2 Projectwerk wordt gefactureerd per mijlpaal of maandelijks achteraf, zoals de Opdracht vermeldt. Beheerde Diensten worden vooraf gefactureerd per factureringsperiode (meestal een maand), zoals de Opdracht vermeldt. Wij mogen per e-mail factureren.
- 7.3 Tenzij de Opdracht iets anders zegt, betaalt u iedere factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum, met het op de factuur vermelde betaalmiddel. Zakelijke Klanten mogen betaling niet opschorten of verrekenen. Consumenten behouden hun wettelijke rechten op opschorting en verrekening.
- 7.4 Te late betaling door een Zakelijke Klant. Betaalt een Zakelijke Klant niet binnen de betalingstermijn, dan is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim aan het einde van die termijn. Vanaf dat moment is over het verschuldigde bedrag de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek) verschuldigd, en is de Zakelijke Klant onze redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd (artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek). Als maatstaf voor buitengerechtelijke kosten hanteren wij de tarieven van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 7.5 Te late betaling door een Consument. Betaalt een Consument niet op tijd, dan sturen wij eerst een aanmaning die de Consument ten minste 14 dagen (te rekenen vanaf de dag na ontvangst) geeft om te betalen. De aanmaning vermeldt het verschuldigde bedrag, de termijn en de incassokosten die in rekening worden gebracht als betaling uitblijft. Pas na die termijn zijn wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, en die kosten zijn nooit hoger dan de wettelijke maximumbedragen (artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).
- 7.6 Prijswijzigingen (Zakelijke Klanten). Wij mogen de prijzen van Beheerde Diensten en andere doorlopende Diensten wijzigen met ten minste 30 dagen Schriftelijke kennisgeving, ten hoogste eenmaal per 12 maanden. U mag de betreffende Dienst Schriftelijk opzeggen met ingang van of vóór de dag waarop de verhoging zou ingaan, en dan geldt de verhoging niet voor u. Prijswijzigingen van derden voor onderdelen die wij aan u doorberekenen (bijvoorbeeld domeinnamen en certificaten) mogen op dezelfde wijze met kennisgeving worden doorberekend. Een ondertekende Opdracht legt de prijs vast voor de daarin beschreven scope; meerwerk wordt apart berekend. Artikel 6:11 geldt voor Consumenten.
- 7.7 Een Zakelijke Klant moet klachten over een factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum Schriftelijk en met redenen aan ons sturen. Consumenten melden het ons binnen bekwame tijd. Het onbetwiste deel van een factuur blijft verschuldigd.
- 7.8 Restitutie. Voor Zakelijke Klanten worden reeds betaalde vergoedingen voor een begonnen periode niet terugbetaald als een Overeenkomst eindigt, behalve als deze Voorwaarden of de Opdracht dat bepalen of als wij in wezenlijke mate tekortschieten. Consumenten behouden hun wettelijke rechten op terugbetaling (artikel 6).

08 Beschikbaarheid, onderhoud en de realiteit van één enkele node

- 8.1 Waar wij op één server draaien. Vandaag draaien de Beheerde Diensten op één Primaire Node, op onze eigen hardware in Drenthe, Nederland. Dagelijkse back-ups gaan naar lokale schijven. Een off-site back-up en een tweede operationele node zijn niet gereed, en wij beloven geen datum. Er is geen automatische

failover. Een storing in hardware, stroom, koeling of netwerk bij de Primaire Node kan de Diensten onbeschikbaar maken totdat wij het betreffende onderdeel herstellen of vervangen of vanuit een back-up terugzetten. Onze openbare statuspagina op <https://fyzno.com/status> toont wat wij kunnen meten.

- 8.2 Beschikbaarheid naar beste inspanning. Wij beheren de Beheerde Diensten met het streven ze zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden. Wij bieden geen service level agreement. Wij beloven geen beschikbaarheidspercentage, en wegens onbeschikbaarheid als zodanig zijn geen servicetegoeden, terugbetalingen of andere vergoedingen verschuldigd. Ons streven is hoge beschikbaarheid; 99,9 procent noemen wij uitsluitend als streven. Het is geen garantie of toezegging, en het geldt niet voor Gratis Tools, Bio Link, de Telefoonlijn of de website.
- 8.3 Onderhoud. Wij voeren regelmatig onderhoud uit, waaronder beveiligingsupdates. Gepland onderhoud waarvan wij verwachten dat het merkbare onbeschikbaarheid veroorzaakt, proberen wij vooraf per e-mail of op de statuspagina aan te kondigen, en proberen wij op rustige uren uit te voeren. Spoedonderhoud kan zonder aankondiging plaatsvinden.
- 8.4 Ondersteuning. Ondersteuning wordt gegeven via info@fyzno.com en, waar de Opdracht dit omvat, via de Telefoonlijn. Er is geen gegarandeerde reactietijd, tenzij de Opdracht er een noemt.
- 8.5 Consumenten behouden de rechten die dwingend recht hun geeft als een digitale dienst niet conform is (artikel 6:12). Aansprakelijkheid voor onbeschikbaarheid is geregeld in artikel 20.

09 Opschorting

- 9.1 Wij mogen een Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten, en de toegang tot Klantgegevens beperken tot wat noodzakelijk is, als: (a) u een verschuldigd bedrag niet betaalt en niet binnen 7 dagen nadat wij u Schriftelijk hebben herinnerd (voor Consumenten: nadat de aanmaning in artikel 7.5 is verstrekt); (b) u deze Voorwaarden schendt, waaronder de gebruiksregels in artikel 11, en dit niet binnen een door ons gestelde redelijke termijn herstelt; (c) wij een redelijk vermoeden hebben dat uw gebruik onrechtmatig is of onze systemen, onze andere klanten of derden schaadt, of dat uw account of systemen zijn gecompromitteerd; of (d) een rechter, autoriteit of ander rechtmatig bevel dit vereist.
- 9.2 Wij laten het u weten voordat wij opschorten, onder vermelding van de reden en wat u kunt doen om de Dienst te herstellen. Wij mogen direct, zonder voorafgaande kennisgeving, ingrijpen als dat nodig is om voortdurend misbruik, een beveiligingsincident of een onrechtmatige handeling te stoppen, om onze systemen of andere klanten te beschermen, of omdat een rechter of autoriteit het beveelt. In dat geval laten wij het u zo snel als redelijk is weten, tenzij de wet dit verbiedt.
- 9.3 Opschorting is proportioneel. Waar mogelijk schorten wij alleen het deel van de Dienst op dat het probleem veroorzaakt (bijvoorbeeld uitgaande mail van één account in plaats van een heel mailsysteem). Wij verwijderen Klantgegevens niet en geven ze niet aan anderen vanwege een opschorting. Tijdens een opschorting mag u om een export of verwijdering vragen zoals in artikel 24, behalve dat wij geen inhoud overdragen die onrechtmatig is.
- 9.4 Wij heffen de opschorting op zodra de reden is weggefallen. Vergoedingen blijven verschuldigd tijdens een opschorting die u hebt veroorzaakt. Duurt de reden langer dan 30 dagen na onze kennisgeving voort, dan mogen wij de Overeenkomst beëindigen zoals in artikel 23.
- 9.5 Schorten of beperken wij, omdat inhoud onwettig is of strijdig met deze Voorwaarden, dan geldt ook artikel 12.

10 Uw verplichtingen

- 10.1 U geeft ons juiste en volledige informatie, houdt die actueel en meldt ons relevante wijzigingen (zoals contactgegevens, factuurgegevens en de betrokken domeinnamen of systemen). U geeft ons tijdig de toegang, informatie en medewerking die wij nodig hebben. Doet u dat niet, dan kunnen planning en prijzen wijzigen.
- 10.2 U houdt uw inloggegevens geheim en veilig en bent verantwoordelijk voor alles wat met uw account wordt gedaan. Meld het ons direct als u misbruik vermoedt.
- 10.3 U bent verantwoordelijk voor Klantgegevens en voor de manier waarop u en uw gebruikers de Diensten gebruiken. U bevestigt dat u de rechten en wettelijke grondslagen hebt om Klantgegevens met de Diensten op te slaan en te verwerken, waaronder een rechtmatige grondslag en vereiste mededelingen en toestemmingen voor persoonsgegevens waarvoor u de verwerkingsverantwoordelijke bent.
- 10.4 Bent u een natuurlijke persoon, dan bent u ten minste 18 jaar oud of hebt u toestemming van uw wettelijk vertegenwoordiger.
- 10.5 U houdt zich aan de gebruiksregels in artikel 11 en aan toepasselijke wetgeving, waaronder wetgeving over elektronische berichten, privacy, consumentenbescherming en exportcontrole.
- 10.6 Op u rusten geen sancties die ons op grond van Europees of Nederlands recht beletten zaken met u te doen. Wij mogen Diensten weigeren of beëindigen als sanctiewetgeving dat vereist.

11 Gebruiksbeleid

- 11.1 U en uw gebruikers gebruiken de Diensten niet, en laten niet toe dat zij worden gebruikt, om een van de volgende dingen te doen:
- ongevraagde bulk- of commerciële e-mail (spam) versturen, e-mail versturen zonder rechtmatige grondslag of toestemming van de ontvanger waar de wet dat vereist, verzamelde adreslijsten kopen of gebruiken, of e-mail versturen met vervalste of misleidende afzender- of headergegevens;
 - een open relay of open proxy draaien, of het mailsysteem laten gebruiken door iemand die u daartoe niet hebt gemachtigd;
 - niet reageren op klachten, bounces, uitschrijfverzoeken of misbruikmeldingen over e-mail die u verstuurt, of e-mail versturen in een omvang of op een manier die de reputatie van onze IP-adressen of domeinen schaadt;
 - malware, ransomware, phishingpagina's, spyware, botnet-commandoservers of exploitkits hosten, versturen of ernaar linken;
 - inhoud hosten, opslaan, verspreiden of ernaar linken die onwettig is naar Nederlands of Europees recht, waaronder materiaal van seksueel misbruik van kinderen, terroristische inhoud, strafbare aanzetting tot geweld of haat, onrechtmatige bedreigingen en inhoud die inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten;
 - fraude, imitatie, identiteitsdiefstal of misleidende praktijken plegen, waaronder nepwebwinkels en valse beleggingsaanbiedingen;
 - systemen of netwerken scannen, aftasten, aanvallen, overbelasten of daar ongeoorloofd toegang toe proberen te krijgen als u die niet bezit of niet uitdrukkelijk Schriftelijk bent gemachtigd te testen, of denial-of-service-aanvallen uitvoeren;
 - cryptovaluta minen of andere workloads draaien die resources gebruiken op een manier die de Opdracht niet toestaat, of meer dan uw redelijke deel van cpu, geheugen, schijfruimte, bandbreedte of mailvolume gebruiken, zodat anderen hinder ondervinden;

- beveiligings-, quota- of monitoringmaatregelen van de Diensten omzeilen of uitschakelen, of de Diensten doorverkopen zonder onze Schriftelijke toestemming;
- de Diensten gebruiken op een manier die een onredelijk risico oplevert voor onze systemen, onze locatie, andere klanten of derden.

- 11.2 Geen controleplicht. Wij hebben geen algemene verplichting Klantgegevens te controleren of naar onwettige activiteiten te zoeken. Wij mogen kijken naar geaggregeerde technische signalen (zoals mailvolume, bounce- en klachtpercentages, blocklist-status en resourcegebruik) om de Diensten te beschermen. Wij lezen de inhoud van Klantgegevens niet standaard. Wij mogen naar specifieke inhoud kijken als wij een redelijk vermoeden van een schending hebben, als wij een melding op grond van artikel 12 ontvangen, of als de wet dat vereist.
- 11.3 Maatregelen. Schendt u dit beleid, dan mogen wij maatregelen nemen die in verhouding staan tot de schending, zoals een waarschuwing, een verzoek inhoud te verwijderen, het afknippen of blokkeren van uitgaande e-mail, het verwijderen of uitschakelen van inhoud of een Bio Link-pagina, opschorting (artikel 9) en beëindiging (artikel 23). Is de schending ernstig of herhaald, is zij een strafbaar feit, of is onmiddellijk ingrijpen nodig om onze systemen of anderen te beschermen, dan mogen wij direct handelen en mogen wij aangifte doen of de autoriteiten inlichten. Artikel 12 legt uit welke informatie u ontvangt.
- 11.4 Kosten van misbruik. U bent verantwoordelijk voor het gedrag van uw gebruikers en van ieder die toegang heeft tot uw account of systemen. Bent u een Zakelijke Klant, dan betaalt u de redelijke kosten die wij daadwerkelijk maken en kunnen aantonen om de gevolgen van een schending weg te nemen (zoals opruimwerk of het laten verwijderen van blocklist-vermeldingen). Een Consument betaalt zulke kosten alleen voor zover de wet de Consument daarvoor aansprakelijk maakt.

12 Onwettige inhoud: meldingen, moderatie en motivering

- 12.1 Wat van toepassing is. Verordening (EU) 2022/2065 (Digitaal dienstenverordening, DSA) is op ons van toepassing als aanbieder van tussenhandelsdiensten, als hostingdienst voor zover wij op uw verzoek informatie opslaan. E-mailtransport kan een dienst van loutere doorgifte zijn. Bio Link-pagina's kunnen ons tot aanbieder van een onlineplatform maken. Voor zover wij een micro- of kleine onderneming zijn in de zin van Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie, zijn de aanvullende verplichtingen voor onlineplatforms in de artikelen 20 tot en met 28 van de verordening (intern klachtenbehandelingssysteem, buitengerechtelijke geschillenbeslechting, betrouwbare flaggers, maatregelen tegen misbruik enzovoort) niet op ons van toepassing (artikel 19), behalve dat artikel 24, lid 3, wel geldt: op verzoek verstrekken wij de bevoegde autoriteit de informatie over het gemiddelde aantal maandelijkse actieve afnemers van de dienst in de Unie. Wij hanteren die andere systemen niet. Dit artikel beschrijft hoe wij de regels toepassen die wel op ons van toepassing zijn.
- 12.2 Contactpunt. Autoriteiten van de lidstaten, de Europese Commissie en de Europese Raad voor digitale diensten kunnen ons over de DSA bereiken op info@fyzno.com (artikel 11). Afnemers van onze diensten kunnen rechtstreeks contact met ons opnemen op hetzelfde adres (artikel 12). Wij communiceren in het Engels en in het Nederlands. Schrijf ons in een van die talen.
- 12.3 Meldingen van onwettige inhoud. Iedereen mag ons per e-mail aan info@fyzno.com laten weten welke inhoud op onze Diensten naar zijn mening onwettig is. Een melding hoort te bevatten: (a) een voldoende onderbouwde uitleg waarom de inhoud onwettig is; (b) de exacte elektronische locatie, zoals de exacte URL('s), en zo nodig meer informatie om de inhoud te identificeren; (c) de naam en het e-mailadres van de persoon of entiteit die de melding doet, behalve bij meldingen over de strafbare feiten in de artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU; en (d) een verklaring dat de melder te goeder trouw overtuigd is dat de

gegevens in de melding juist en volledig zijn (artikel 16). Wij bevestigen de ontvangst van een melding die een elektronisch contactadres bevat, en laten de melder onze beslissing en de mogelijkheden van beroep weten.

- 12.4 Behandeling van meldingen. Wij behandelen meldingen tijdig, zorgvuldig, niet-willekeurig en objectief. Wij mogen geautomatiseerde hulpmiddelen gebruiken om gevallen op te sporen en te sorteren. Verwijderen wij inhoud of schakelen wij de toegang daartoe uit, of beperken wij een dienst, dan doen wij dat zo beperkt mogelijk. Wij mogen de melding en onze beslissing doorgeven aan de afnemer die de inhoud heeft geplaatst, met de naam van de melder als de wet dat toestaat.
- 12.5 Motivering. Verwijderen wij inhoud, schakelen wij de toegang daartoe uit, beperken wij de zichtbaarheid ervan, of schorten of beëindigen wij een Dienst geheel of gedeeltelijk omdat de inhoud onwettig is of strijdig met deze Voorwaarden, dan sturen wij de betrokken afnemer een duidelijke en specifieke motivering, uiterlijk op het moment dat de beperking ingaat (artikel 17). De motivering bevat: (a) wat wij hebben besloten, inclusief de territoriale reikwijdte en duur waar relevant; (b) de feiten en omstandigheden waarop wij ons hebben gebaseerd, inclusief of de beslissing volgt op een melding of op ons eigen onderzoek; (c) of geautomatiseerde middelen zijn gebruikt; (d) de wettelijke of contractuele grond en waarom die van toepassing is; en (e) informatie over de mogelijkheden van beroep (artikel 12.6). Wij hoeven geen motivering te geven waar de wet er geen vereist, bijvoorbeeld als wij de elektronische contactgegevens van de afnemer niet kennen, als wij handelen op grond van een bevel als bedoeld in artikel 9, of bij misleidende commerciële inhoud in grote hoeveelheden.
- 12.6 Beroep. Wij hanteren voor deze beslissingen geen intern klachtenbehandelingssysteem of beroepsprocedure, omdat de verordening dat van ons niet vereist (artikel 12.1). U mag ons op info@fyzno.com schrijven om uw standpunt te geven, en u mag de zaak te allen tijde aan een rechter voorleggen, en aan elke instantie voor geschillenbeslechting die voor u wettelijk beschikbaar is.
- 12.7 Bevelen van autoriteiten. Beveelt een rechterlijke of bestuurlijke autoriteit ons op te treden tegen specifieke onwettige inhoud of informatie over een afnemer te verstrekken, dan voldoen wij aan een geldig bevel en laten wij de autoriteit weten wat wij hebben gedaan (artikelen 9 en 10). Waar de wet het toestaat, laten wij het de afnemer weten.
- 12.8 Moderatieregels (artikel 14). Wij treden op tegen inhoud in de gevallen genoemd in artikel 11 en naar aanleiding van meldingen op grond van dit artikel. Wij mogen technische hulpmiddelen gebruiken, zoals scans op bekende malware en phishingindicatoren, spamfilters en blocklist-feeds, om misbruik op te sporen. Sommige maatregelen, zoals het filteren of blokkeren van uitgaande e-mail en het blokkeren van malware, worden automatisch toegepast. Beslissingen om inhoud te verwijderen of een Dienst op te schorten worden normaal genomen door degene die Fyzno beheert. Wij gebruiken geen algoritmische aanbevelingssystemen.
- 12.9 Vermoeden van ernstige misdrijven. Krijgen wij informatie die een vermoeden doet rijzen dat een strafbaar feit dat een bedreiging vormt voor het leven of de veiligheid van een persoon is gepleegd, wordt gepleegd of waarschijnlijk zal worden gepleegd, dan lichten wij de bevoegde autoriteiten onverwijld in (artikel 18).

13 Gegevensbescherming en privacy

- 13.1 Ons Privacybeleid op <https://fyzno.com/legal/privacy> beschrijft de persoonsgegevens die wij voor onszelf verwerken (als verwerkingsverantwoordelijke): bezoekers van de website, mensen die contact met ons opnemen of de Gratis Tools gebruiken, onze klanten en hun contactpersonen, en bellers van de Telefoonlijn. Het noemt de doeleinden, de rechtsgronden, de bewaartermijnen en de rechten van betrokkenen.

- 13.2 Slaan wij persoonsgegevens namens u op of verwerken wij ze namens u als onderdeel van een Dienst (bijvoorbeeld e-mail, websites, databases en back-ups die u beheert), dan bent u de verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij de verwerker, en is de Verwerkersovereenkomst in artikel 14 van toepassing. Ieder van ons voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("AVG") en de Uitvoeringswet AVG waar die op ons van toepassing zijn.
- 13.3 Wij verkopen geen persoonsgegevens. Klantgegevens blijven op onze eigen hardware in Nederland en wij geven ze niet door buiten de Europese Economische Ruimte. Opent, downloadt of verstuurt u Klantgegevens vanuit een land buiten de Europese Economische Ruimte, dan is dat uw eigen handeling en uw eigen verantwoordelijkheid.
- 13.4 Bevindt u zich buiten de Europese Unie en is de AVG niet van toepassing op uw verwerking, dan geldt artikel 14 voor zover het wel van toepassing is, en anders alleen als beschrijving van hoe wij de gegevens op uw instructies behandelen.

14 Verwerkersovereenkomst (verwerkersvoorwaarden)

- 14.1 Partijen en reikwijdte. Dit artikel is een verwerkersovereenkomst op grond van artikel 28 van de AVG tussen u als verwerkingsverantwoordelijke (of als verwerker die handelt voor uw eigen verwerkingsverantwoordelijke) en Fyzno als verwerker. Het maakt deel uit van de Overeenkomst en is van toepassing op iedere Dienst waarbij wij namens u persoonsgegevens verwerken. Het wordt in elektronische vorm gesloten door de Overeenkomst zelf. Termen als "persoonsgegevens", "verwerking", "verwerkingsverantwoordelijke", "verwerker", "inbreuk in verband met persoonsgegevens" en "toezichthoudende autoriteit" hebben de betekenis die zij in de AVG hebben.
- 14.2 Onderwerp en duur. Het onderwerp is het leveren van de Diensten die u hebt besteld (hosting, e-mail, softwareontwikkeling en -beheer, AI-integraties, back-ups en ondersteuning). De verwerking duurt zolang de Overeenkomst duurt, plus de export- en verwijdertermijnen in artikel 24.
- 14.3 Aard en doel. Wij slaan persoonsgegevens op, versturen, back-uppen, kopiëren, stellen beschikbaar en verwijderen ze, en wij openen ze waar nodig voor ondersteuning, beveiliging en herstel, om de Diensten aan u te leveren. Wij verwerken ze voor geen enkel ander doel.
- 14.4 Soorten persoonsgegevens en categorieën betrokkenen. De soorten persoonsgegevens hangen af van wat u in de Diensten stopt. Zij kunnen onder meer bestaan uit namen, e-mailadressen, telefoonnummers, postadressen, accountidentificatoren, IP-adressen, berichtinhoud en metagegevens, bestanden, klant- en orderdata en alle andere gegevens die u zelf opslaat. Betrokkenen kunnen onder meer uw werknemers, klanten, prospects, websitebezoekers, correspondenten en gebruikers zijn. U mag geen bijzondere categorieën persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens) of strafrechtelijke gegevens in de Diensten opnemen, tenzij u ons dat vooraf Schriftelijk hebt gemeld, zodat de maatregelen kunnen worden beoordeeld.
- 14.5 Instructies. Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend op uw gedocumenteerde instructies, te weten de Overeenkomst, de Opdracht, uw gebruik van de Diensten en uw redelijke Schriftelijke instructies, ook met betrekking tot doorgifte naar een derde land, tenzij een wettelijke bepaling van de Europese Unie of een lidstaat anders vereist. In dat geval melden wij u die vereiste vóór de verwerking, tenzij de wet ons dat verbiedt. Wij laten het u direct weten als wij van mening zijn dat een instructie in strijd is met de AVG of andere gegevensbeschermingswetgeving. Wij mogen kosten in rekening brengen voor instructies die buiten de Overeenkomst vallen en veel inspanning vergen.
- 14.6 Vertrouwelijkheid. Wij zorgen ervoor dat personen die gemachtigd zijn de persoonsgegevens te verwerken (inclusief ieder die wij inschakelen) gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht, krachtens overeenkomst of wet, en dat zij alleen toegang hebben waar nodig.

- 14.7 Beveiliging. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, het risico en de aard van de verwerking (artikel 32 AVG). De huidige maatregelen zijn: versleuteling van verbindingen tijdens transport (TLS) op de diensten die wij beheren; wekelijks toegepaste beveiligingsupdates; toegang tot systemen en gegevens beperkt tot degene die de Diensten beheert en tot wat nodig is; en dagelijkse back-ups die 30 dagen worden bewaard (artikel 17). Wij mogen de maatregelen wijzigen als de nieuwe maatregelen ten minste hetzelfde beschermingsniveau bieden. U bent verantwoordelijk voor de beoordeling of deze maatregelen passen bij de gegevens die u in de Diensten stopt, en voor beveiligingsmaatregelen in uw eigen applicaties en apparaten.
- 14.8 Subverwerkers. Wij gebruiken op dit moment geen subverwerkers voor de verwerking van Klantgegevens. Sommige onderdelen hangen af van derden die voor eigen doeleinden handelen en niet onze subverwerkers zijn: TLS-certificaten worden uitgegeven door Let's Encrypt, en domeinnamen worden geregistreerd via de registrar Dynadot op naam van Fyzno zelf (zie artikel 5.10), zodat daarvoor geen Klantgegevens of persoonsgegevens van u aan hen worden doorgegeven. Telefoonaanbieders voeren gesprekken naar de Telefoonlijn uit als onafhankelijke aanbieders (artikel 18). U geeft ons een algemene toestemming om in de toekomst subverwerkers in te schakelen. Wij laten het u ten minste 30 dagen vóór toevoeging of vervanging Schriftelijk weten. U mag binnen die termijn op redelijke, gegevensbeschermingsgerelateerde gronden bezwaar maken. Komen wij er niet uit, dan mag u de betreffende Dienst zonder boete beëindigen zoals in artikel 23. Wij leggen iedere subverwerker gegevensbeschermingsverplichtingen op die gelijkwaardig zijn aan die in dit artikel en blijven jegens u verantwoordelijk voor hun prestaties.
- 14.9 Internationale doorgiften. Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend in Nederland en geven ze niet door naar een land buiten de Europese Economische Ruimte. Vereist een doorgifte van persoonsgegevens van ons aan u of aan uw systemen buiten de Europese Economische Ruimte een doorgiftemechanisme, dan zijn Module Vier (van verwerker naar verwerkingsverantwoordelijke) van de standaardcontractbepalingen in Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 van de Commissie van toepassing, aangevuld met de informatie in dit artikel, met Nederlands recht als toepasselijk recht en de Nederlandse rechter als bevoegde rechter.
- 14.10 Bijstand. Rekening houdend met de aard van de verwerking helpen wij u, waar mogelijk met passende technische en organisatorische maatregelen, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen die hun rechten uitoefenen. Neemt een betrokkene rechtstreeks contact met ons op over gegevens die wij voor u verwerken, dan verwijzen wij hem naar u en beantwoorden wij het verzoek niet inhoudelijk, tenzij de wet dat vereist. Wij helpen u ook, rekening houdend met de ons beschikbare informatie, bij uw verplichtingen over beveiliging, inbreuken in verband met persoonsgegevens, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadpleging. Wij mogen onze redelijke kosten in rekening brengen voor bijstand die veel tijd kost en niet door onze eigen tekortkoming is veroorzaakt.
- 14.11 Inbreuken in verband met persoonsgegevens. Wij melden u zonder onredelijke vertraging nadat wij kennisnemen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die persoonsgegevens treft die wij voor u verwerken, en wij streven ernaar dit binnen 48 uur te doen. De melding bevat, voor zover dan bekend, de aard van de inbreuk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevensrecords, de waarschijnlijke gevolgen en de genomen of voorgestelde maatregelen. Wij geven aanvullende informatie zodra die beschikbaar komt. U beslist als verwerkingsverantwoordelijke of u de toezichthoudende autoriteit (in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens) en de betrokkenen informeert.
- 14.12 Verwijdering of teruggave. Als de Overeenkomst eindigt, stellen wij de persoonsgegevens voor u beschikbaar voor export en verwijderen wij ze daarna, zoals bepaald in artikel 24, naar uw keuze. Kopieën in back-ups verlopen in de back-uprotatie van 30 dagen. Wij bewaren een kopie alleen als de wet dat vereist, en dan beschermd en alleen voor dat doel.

- 14.13 Informatie en audits. Wij stellen u de informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat wij aan artikel 28 AVG voldoen, en wij maken audits, waaronder inspecties, door u of een door u aangewezen auditor mogelijk en dragen eraan bij. Wij beantwoorden eerst redelijke vragen Schriftelijk. Is dat niet genoeg, of eist een toezichthoudende autoriteit het, of na een inbreuk in verband met persoonsgegevens die u treft, dan mag u een audit ter plaatse uitvoeren, ten hoogste eenmaal per jaar, met ten minste 30 dagen aankondiging, op Werkdagen en binnen kantooruren, op een manier die de Diensten of andere klanten niet verstoort. De auditor mag geen concurrent van ons zijn en moet een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. U betaalt de kosten van de audit, inclusief onze redelijke tijd. Wij zijn niet verplicht certificeringen of betaalde auditrapporten van derden te verwerven. Een audit geeft geen toegang tot gegevens of systemen van andere klanten.
- 14.14 Uw verantwoordelijkheden als verwerkingsverantwoordelijke. U bepaalt de doeleinden en middelen van de verwerking. U bent verantwoordelijk voor een rechtmatige grondslag, voor het informeren van betrokkenen en voor de juistheid en rechtmatigheid van de persoonsgegevens die u ons geeft.
- 14.15 Aansprakelijkheid. Artikel 20 is van toepassing op dit artikel, met dien verstande dat niets de rechten van een betrokkene op grond van artikel 82 AVG jegens ieder van ons beperkt. Tussen u en ons is ieder van ons aansprakelijk voor schade door verwerking op de manier die artikel 82 AVG bepaalt.
- 14.16 Rangorde voor persoonsgegevens. Voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens gaat dit artikel voor op de andere artikelen van deze Voorwaarden, maar niet op een ondertekende Opdracht die er uitdrukkelijk van afwijkt.

15 Intellectuele eigendom en open source

- 15.1 Onze website, Gratis Tools, Bestaande Materialen en alle daarmee verband houdende intellectuele eigendomsrechten komen toe aan ons of onze licentiegevers. Wij geven u een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Diensten en de daarbij geleverde Bestaande Materialen te gebruiken voor uw eigen rechtmatige doeleinden gedurende de Overeenkomst.
- 15.2 Opleveringen. Zodra u een Oplevering volledig hebt betaald, krijgt u een niet-exclusieve, wereldwijde, eeuwigdurende licentie om haar te gebruiken, te kopiëren, aan te passen en te hosten voor uw eigen doeleinden. Bepaalt de Opdracht dat de intellectuele eigendomsrechten op een Oplevering aan u worden overgedragen, dan dragen wij ze over zodra u volledig hebt betaald, bij een schriftelijke akte van overdracht die wij op verzoek ondertekenen; het Nederlandse recht vereist een schriftelijke akte voor overdracht van auteursrecht (artikel 2, lid 3, Auteurswet). Tot volledige betaling mag u de Oplevering gebruiken voor het beoogde doel onder een niet-exclusieve licentie die wij mogen beëindigen als u na een aanmaning niet betaalt.
- 15.3 Bestaande Materialen. Wij behouden alle rechten op Bestaande Materialen. Voor zover Bestaande Materialen deel uitmaken van een Oplevering, krijgt u een niet-exclusieve, wereldwijde, eeuwigdurende licentie om ze te gebruiken als onderdeel van die Oplevering, die u alleen samen met de Oplevering mag overdragen. Wij blijven vrij om onze knowhow, ideeën, technieken en algemene vaardigheden te gebruiken en soortgelijk werk voor anderen te maken, zolang wij uw vertrouwelijke informatie of Klantgegevens niet gebruiken.
- 15.4 Broncode en overdracht. Zodra u volledig hebt betaald, dragen wij de broncode van de Opleveringen over. Componenten van derden worden geleverd onder hun eigen licenties.
- 15.5 Open source en licenties van derden. Opleveringen en Diensten kunnen open-sourcesoftware en andere software van derden bevatten. Die software is gelicentieerd onder haar eigen licentie, die daarvoor in de plaats van deze Voorwaarden geldt en die u aanvaardt voor uw gebruik ervan. Op verzoek vertellen wij u

welke componenten en licenties worden gebruikt. Wij staan niet in voor software van derden verder dan de licentie ervan bepaalt.

- 15.6 Klantgegevens. U behoudt alle rechten op Klantgegevens. U geeft ons een niet-exclusieve licentie om Klantgegevens op te slaan, te kopiëren, te verzenden en te verwerken, uitsluitend voor zover nodig om de Diensten te leveren en aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.
- 15.7 Inbreukclaims. Beweert een derde dat een Oplevering die wij hebben gemaakt inbreuk maakt op zijn intellectuele eigendomsrechten, dan meldt u dit ons direct, en mogen wij naar keuze de Oplevering aanpassen, een licentie verkrijgen, of de Oplevering terugnemen en de door u daarvoor betaalde vergoedingen terugbetalen. Artikel 20 is hierop van toepassing. Wij zijn niet verantwoordelijk voor claims die voortvloeien uit materiaal dat u hebt aangeleverd of uit wijzigingen die u of anderen hebben aangebracht.
- 15.8 Auteursrechtklachten. Wij respecteren intellectuele eigendomsrechten. Meldingen van vermeende inbreuk volgen artikel 12.

16 Geheimhouding

- 16.1 Ieder van ons houdt de niet-openbare informatie geheim die wij in verband met de Overeenkomst van de ander krijgen en die als vertrouwelijk is aangemerkt of door haar aard redelijkerwijs vertrouwelijk is, waaronder broncode, inloggegevens, Klantgegevens en bedrijfsinformatie. Wij gebruiken die informatie alleen voor de Overeenkomst en delen haar alleen met personen die haar moeten kennen en aan geheimhouding zijn gebonden.
- 16.2 Dit geldt niet voor informatie die zonder schuld van de ontvangende partij openbaar is, die de ontvangende partij al had of zelfstandig heeft ontwikkeld, die zij rechtmatig van een derde heeft ontvangen, of die op grond van de wet of een bevel van een rechter of autoriteit moet worden bekendgemaakt (waarvan wij de andere partij, indien toegestaan, eerst op de hoogte stellen).
- 16.3 Geheimhouding duurt tijdens de Overeenkomst en 3 jaar daarna, en zolang de informatie een bedrijfsgeheim of persoonsgegeven is.

17 Back-ups en uw eigen kopieën

- 17.1 Wij maken back-ups van de Beheerde Diensten om onze systemen te beschermen. Op dit moment zijn die dagelijks en gaan zij naar lokale schijven op onze locatie. Dagelijkse back-ups bewaren wij 30 dagen. Een off-site back-up is niet gereed. Dit beschrijft hoe wij werken. Het is geen belofte dat een bepaalde back-up bestaat, kan worden teruggezet of binnen een bepaalde tijd kan worden teruggezet, en back-ups zijn geen hersteldienst.
- 17.2 Back-ups zijn geen archief en geen vervanging van uw eigen kopieën. U blijft verantwoordelijk voor het bewaren van eigen kopieën van Klantgegevens en van alles wat voor u van belang is, op andere plaatsen dan onze Diensten. Omvat een Opdracht een herstelservice, dan zegt de Opdracht wat is gedekt.
- 17.3 Gaan gegevens verloren door onze toerekenbare tekortkoming, dan is onze aansprakelijkheid voor het verlies geregeld in artikel 20, en is de vergoeding voor verlies van gegevens beperkt tot de redelijke kosten van herstel vanuit de meest recente bruikbare back-up of vanuit uw eigen kopie.

18 De 24/7 telefoonlijn

- 18.1 Wij hebben een telefoonlijn die de klok rond open is. Ieder gesprek wordt beantwoord door een spraakagent, een systeem met kunstmatige intelligentie: het zet spraak om in tekst, bepaalt wat er gevraagd wordt en antwoordt met synthetische spraak. De modellen die een gesprek verwerken, draaien op onze eigen servers. Het gesprek zelf wordt vervoerd door telecomaanbieders: aan onze kant CheapConnect, aan uw kant uw eigen telefoonaanbieder. Hun eigen voorwaarden en privacypraktijken gelden voor wat zij verwerken.
- 18.2 AI-mededeling. Aan het begin van ieder gesprek meldt de spraakagent dat u met een AI-systeem spreekt, zodat u vóór u iets zegt weet dat er geen mens aan de lijn is (artikel 50, lid 1, van Verordening (EU) 2024/1689, de AI-verordening). De stem kan menselijk klinken. Zij is dat niet.
- 18.3 Opnamemelding. Aan het begin van ieder gesprek meldt de spraakagent ook dat het gesprek kan worden opgenomen. Wij nemen gesprekken op of laten ze uitschrijven om uw verzoek te behandelen, voor kwaliteitsborging, beveiliging en veiligheid. Wilt u niet worden opgenomen, beëindig dan het gesprek en schrijf ons op info@fyzno.com.
- 18.4 Bewaartermijn en geen training. Opnamen en transcripten worden uiterlijk 90 dagen na het gesprek verwijderd. Wij gebruiken nooit gespreksaudio, transcripten, logs of opnamen om een model met kunstmatige intelligentie te trainen of te verfijnen, van ons of van wie dan ook. Hoe een gesprek als persoonsgegevens wordt behandeld, staat in het Privacybeleid.
- 18.5 Grenzen van de spraakagent. De spraakagent kan fouten maken. Zij kan geen Overeenkomst sluiten of wijzigen, geen prijzen afspreken, geen recht van ons opgeven en geen juridisch, fiscaal of medisch advies geven, en wat zij zegt bindt ons niet. De Telefoonlijn is geen alarmdienst: bel in nood 112. Bevestig belangrijke punten Schriftelijk. Wij garanderen niet dat de Telefoonlijn altijd beschikbaar is of dat een gesprek correct wordt beantwoord.

19 Gratis Tools, de website en inhoud van derden

- 19.1 Gratis Tools. De Gratis Tools (e-mail-, web- en DNS-controles en soortgelijke) worden gratis aangeboden, "as is" en "as available". Hun resultaten zijn technische waarnemingen op één moment. Zij kunnen onvolledig, onjuist of verouderd zijn en zijn geen advies. U beslist wat u met de resultaten doet. Wij geven geen garantie over de resultaten en zijn, voor zover de wet het toestaat, niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik of de onbeschikbaarheid ervan. Dit beperkt de aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid van de eigenaar van Fyzno niet, en het neemt geen rechten weg die dwingend recht aan Consumenten geeft.
- 19.2 Gebruik van Gratis Tools. U mag een Gratis Tool alleen gebruiken tegen domeinen, mailsystemen en servers die u bezit of mag testen. Wij mogen het gebruik begrenzen per tijdseenheid, misbruik blokkeren en een Gratis Tool op elk moment wijzigen of intrekken. Wij gaan met de in een Gratis Tool ingevoerde informatie om zoals het Privacybeleid beschrijft.
- 19.3 Website-inhoud. Informatie op onze website is algemene informatie. Zij kan fouten bevatten, en wij mogen haar op elk moment corrigeren of wijzigen. Prijzen en beschrijvingen op de website zijn geen aanbieding.
- 19.4 Links en inhoud van derden. De website en Bio Link-pagina's kunnen linken naar websites van derden. Wij hebben geen controle over die websites en zijn niet verantwoordelijk voor die websites of voor inhoud die anderen publiceren.
- 19.5 Elektronische communicatie. Wij communiceren met u per e-mail en via de website. Zulke communicatie voldoet aan elk vereiste dat communicatie Schriftelijk moet zijn, voor zover de wet dat toestaat.

- 20.1 Reikwijdte. Onze aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming en voor onrechtmatige daad wordt beheerst door Nederlands recht, zoals beperkt door dit artikel. Dit artikel is van toepassing op iedere vordering tussen u en ons, op welke rechtsgrond ook, waaronder wanprestatie, onrechtmatige daad en vorderingen tot terugbetaling.
- 20.2 Ingebrekestelling. Jegens een Zakelijke Klant ontstaat onze aansprakelijkheid voor niet-nakoming pas als de Zakelijke Klant ons eerst Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met een redelijke termijn van ten minste 14 dagen om na te komen, en wij ook binnen die termijn niet behoorlijk nakomen. De ingebrekestelling moet de tekortkoming voldoende gedetailleerd beschrijven om ons in staat te stellen te reageren. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is of als de wet bepaalt dat verzuim zonder ingebrekestelling intreedt. Consumenten behouden de wettelijke regels.
- 20.3 Waar aansprakelijkheid niet is beperkt. Niets in deze Voorwaarden beperkt of sluit onze aansprakelijkheid uit voor: (a) schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de eigenaar of bedrijfsleiding van Fyzno; (b) overlijden of lichamelijk letsel; of (c) al hetgeen volgens dwingend recht, waaronder dwingend consumentenrecht, niet kan worden beperkt of uitgesloten. Een beperking of uitsluiting in dit artikel geldt niet voor zover een beroep daarop onaanvaardbaar zou zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248, tweede lid, Burgerlijk Wetboek).
- 20.4 Alleen directe schade. Onder voorbehoud van artikel 20.3 zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Directe schade betekent: de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover dit betrekking heeft op directe schade; de redelijke kosten om onze gebrekkige prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, als dit mogelijk is; en de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, als u aantoont dat deze tot beperking van directe schade hebben geleid.
- 20.5 Uitsluiting van indirecte schade. Onder voorbehoud van artikel 20.3 zijn wij jegens een Zakelijke Klant niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder: gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen of bedrijfsstagnatie; verlies van goodwill of reputatie; kosten van vervangende diensten; schade door beslissingen die u neemt op basis van Diensten, Gratis Tools of AI-uitvoer; schade door het gebruik van Klantgegevens, software of items van derden die u hebt geleverd of gekozen; aan u opgelegde boetes of sancties; en vorderingen van uw eigen klanten of andere derden jegens u.
- 20.6 Plafond voor Zakelijke Klanten. Onder voorbehoud van artikel 20.3 is onze totale aansprakelijkheid jegens een Zakelijke Klant voor alle schade uit of in verband met een Overeenkomst, voor alle gebeurtenissen samen, beperkt tot het laagste van (a) EUR 2.500 en (b) de vergoedingen (exclusief btw, indien van toepassing) die de Zakelijke Klant ons voor de betreffende Dienst onder die Overeenkomst heeft betaald of verschuldigd was over de 6 maanden vóór de eerste gebeurtenis die schade veroorzaakte (voor een project met een vaste prijs: de prijs van de Opdracht). Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Een Opdracht mag een ander plafond noemen als wij beiden die ondertekenen.
- 20.7 Consumenten. Onze aansprakelijkheid jegens een Consument wordt door de wet bepaald. Daarnaast, en alleen voor zover dwingend recht dat toestaat, zijn wij jegens een Consument niet aansprakelijk voor schade die geen rechtstreeks gevolg van onze tekortkoming is, en is onze totale aansprakelijkheid jegens een Consument uit een Overeenkomst beperkt tot de vergoedingen die de Consument ons onder die Overeenkomst heeft betaald in de 12 maanden vóór de gebeurtenis die de schade veroorzaakte. Deze beperkingen nemen nooit de wettelijke rechtsmiddelen van een Consument bij non-conformiteit weg, zoals herstel, prijsvermindering, beëindiging en terugbetaling.
- 20.8 Vervaltermijn (Zakelijke Klanten). Onder voorbehoud van artikel 20.3 vervalt iedere vordering van een Zakelijke Klant jegens ons, tenzij de Zakelijke Klant ons Schriftelijk van de schade op de hoogte stelt binnen 2 maanden nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, en tenzij hij binnen

één jaar na dat moment een rechtsvordering instelt. Consumenten behouden de termijnen die de wet hun geeft.

- 20.9 Personen die wij inschakelen. Ieder die wij inschakelen voor de uitvoering van een Overeenkomst, kan zich beroepen op de beperkingen en uitsluitingen in deze Voorwaarden alsof hij daarbij partij was (derdenbeding, artikel 6:253 Burgerlijk Wetboek).
- 20.10 Schadebeperking. U neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken, waaronder het bewaren van uw eigen back-ups en het geheimhouden van inloggegevens. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet nemen van die maatregelen.

21 Overmacht

- 21.1 Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming als die haar niet kan worden toegerekend wegens haar schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen (overmacht, artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek). Jegens Zakelijke Klanten omvat dit voor ons, voor zover buiten onze redelijke controle: uitval van het openbare elektriciteitsnet; uitval van internetconnectiviteit, carriers, uitwisselingspunten, DNS-infrastructuur, certificatautoriteiten of andere upstream-aanbieders die wij redelijkerwijs niet konden vermijden; cyberaanvallen, zoals denial-of-service-aanvallen, die wij redelijkerwijs niet konden voorkomen; hardwarestoringen die bij normale zorg en normaal onderhoud redelijkerwijs niet konden worden voorkomen of voorzien; en brand, overstroming, extreem weer, oorlog, terrorisme,stakingen, epidemieën en handelingen of bevelen van overheden of rechters.
- 21.2 Overmacht verontschuldigt geen tekortkoming die wij met normale zorg redelijkerwijs hadden kunnen voorkomen of beperken, en verontschuldigt niet dat wij nalaten de stappen te zetten die de Overeenkomst van ons vereist nadat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan.
- 21.3 Tijdens overmacht schorten wij onze verplichtingen op. Wij laten het u zo snel als praktisch is weten en doen redelijke inspanningen om de Diensten te herstellen. U hoeft niet te betalen voor Diensten die u tijdens overmacht niet kunt gebruiken, naar evenredigheid van de periode. Duurt overmacht langer dan 30 dagen, dan mag ieder van ons het deel van de Overeenkomst dat niet kan worden uitgevoerd, Schriftelijk beëindigen zonder schadeplicht. Overmacht ontslaat een partij niet van betaling van reeds verschuldigde bedragen.

22 Vrijwaring (Zakelijke Klanten)

- 22.1 Dit artikel is alleen van toepassing op Zakelijke Klanten. De Zakelijke Klant vrijwaart ons tegen vorderingen van derden (waaronder autoriteiten) en tegen de daaruit voortvloeiende redelijke en gedocumenteerde kosten, waaronder redelijke juridische kosten, voor zover die vorderingen voortvloeien uit Klantgegevens, uit het gebruik van de Diensten door de Zakelijke Klant in strijd met de Overeenkomst, met artikel 11 of met de wet, of uit materiaal dat de Zakelijke Klant heeft aangeleverd.
- 22.2 Wij melden de vordering direct aan de Zakelijke Klant, laten hem de verdediging overnemen als hij dat wil en werken op zijn kosten mee. Wij treffen geen schikking zonder zijn toestemming, die hij niet op onredelijke gronden mag onthouden. Voeren wij de verdediging zelf, dan overleggen wij vooraf met de Zakelijke Klant over de verwachte kosten, en maken wij niet meer dan EUR 1.000 aan juridische kosten zonder zijn goedkeuring, die hij niet op onredelijke gronden mag onthouden.
- 22.3 Dit artikel is niet van toepassing voor zover de vordering voortvloeit uit onze opzet of bewuste roekeloosheid of uit onze eigen toerekenbare tekortkoming. Consumenten geven geen vrijwaring; zij zijn aansprakelijk volgens de wet.

23 Duur en beëindiging

- 23.1 Duur. Een Overeenkomst voor projectwerk eindigt wanneer het werk is opgeleverd en betaald. Een Overeenkomst voor Beheerde Diensten loopt voor de in de Opdracht genoemde initiële looptijd. Noemt de Opdracht geen looptijd, dan loopt zij van maand tot maand. Na de initiële looptijd loopt een Overeenkomst voor Beheerde Diensten voor onbepaalde tijd door, tenzij de Opdracht iets anders zegt. Artikel 6:10 beperkt de initiële looptijd voor Consumenten.
- 23.2 Opzegging. Na de initiële looptijd kan ieder van ons een Overeenkomst voor Beheerde Diensten Schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen, met ingang aan het einde van een factureringsperiode. U mag per e-mail opzeggen aan info@fyzno.com. Consumenten mogen na de initiële looptijd op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Vóór het einde van de initiële looptijd kan geen van ons de Overeenkomst tussentijds opzeggen, behalve zoals de artikelen 23.4 en 23.5, artikel 6 en dwingend recht bepalen.
- 23.3 Projectwerk. Ieder van ons mag projectwerk tussentijds beëindigen met 14 dagen Schriftelijke opzegging. U betaalt dan voor het verrichte werk tot de einddatum, plus onvermijdelijke en redelijke kosten die al voor het project zijn aangegaan. Beëindigen wij projectwerk tussentijds, dan berekenen wij geen werk dat u niet kunt gebruiken.
- 23.4 Beëindiging wegens tekortkoming. Ieder van ons mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk ontbinden als de andere partij wezenlijk tekortschiet en, na ingebrekestelling met een redelijke termijn om te herstellen (ten minste 14 dagen), de tekortkoming niet heeft hersteld, of als herstel onmogelijk is. Wij mogen de Overeenkomst ook met onmiddellijke ingang beëindigen als u failliet wordt verklaard, surseance van betaling krijgt, een schuldsaneringsregeling toegepast krijgt of uw bedrijf staakt; als uw gebruik van de Diensten een ernstige schending van artikel 11 is; als een rechter of autoriteit het vereist; of als wij een andere ernstige reden hebben die voortzetting onredelijk maakt. Beëindiging wegens tekortkoming ontslaat u niet van reeds verschuldigde bedragen.
- 23.5 Recht op beëindiging bij wijziging. U kunt een lopende Overeenkomst beëindigen in de gevallen genoemd in de artikelen 5.8, 6.11, 7.6, 14.8 en 25.3, op de daar genoemde wijze.
- 23.6 Voortbestaan. Bepalingen die naar hun aard na het einde van de Overeenkomst voortduren, blijven van kracht, waaronder die over intellectuele eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaring, betaling, gegevensverwijdering, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

24 Export, overdracht en verwijdering van uw gegevens

- 24.1 Op ieder moment. Zodra u ons vraagt Klantgegevens of een domeinnaam die wij voor u aanhouden te exporteren, over te dragen of te verwijderen, doen wij dat zonder uitstel en zonder voorwaarden, tijdens de Overeenkomst en daarna. Wij maken dit niet afhankelijk van betaling van andere bedragen; die vorderen wij apart. Uitzonderingen zijn inhoud die onwettig is en gevallen waarin de wet ons verplicht gegevens te bewaren of achter te houden. Technische beperkingen die wij niet beheersen (zie artikel 5:10 voor domeinnamen) kunnen een overdracht vertragen.
- 24.2 Eindigt een Overeenkomst voor Beheerde Diensten, dan bewaren wij uw Klantgegevens 30 dagen (de "exporttermijn"), waarin u ons om een export mag vragen, en wij stellen die beschikbaar in een gangbaar formaat (bijvoorbeeld een archief van bestanden, een databasedump en mailboxen in een standaardformaat), zonder extra kosten voor een standaardexport. U kunt de export ook zelf ophalen waar wij toegang bieden. Wilt u extra hulp, zoals migratieondersteuning, dan bieden wij die aan voor een overeengekomen prijs.

- 24.3 Na afloop van de exporttermijn verwijderen wij Klantgegevens binnen nog eens 30 dagen uit onze live-systemen. Vraagt u om eerdere verwijdering, dan verwijderen wij ze zonder uitstel uit de live-systemen. Kopieën in back-ups verlopen in de back-uprotatie van 30 dagen, zodat zij uiterlijk 30 dagen na verwijdering uit de live-systemen verdwenen zijn, en in ieder geval uiterlijk 90 dagen nadat de Overeenkomst is geëindigd. Op verzoek bevestigen wij de verwijdering Schriftelijk.
- 24.4 Bij projectwerk dragen wij over wat wij op grond van artikel 15 verschuldigd zijn zodra u volledig hebt betaald. Dit betreft de Opleveringen en ons werkproduct; uw Klantgegevens en uw domeinnamen vallen onder artikel 24.1. Na 30 dagen mogen wij onze werkkopieën van uw materialen verwijderen, tenzij de Opdracht of de wet iets anders zegt.
- 24.5 Is een Overeenkomst geëindigd wegens een ernstige schending van artikel 11, dan hoeven wij inhoud die onwettig is niet terug te geven.

25 Wijzigingen van deze Voorwaarden

- 25.1 Publicatie alleen wijzigt een bestaande Overeenkomst niet. De Voorwaarden die gelden op de dag dat een Overeenkomst tot stand komt, zijn daarop van toepassing totdat een wijziging ingaat zoals dit artikel bepaalt. Wij publiceren iedere nieuwe versie op onze website met versienummer en datum.
- 25.2 Verduidelijkingen. Een spelling- of tekstverbetering die alleen de formulering verduidelijkt en geen recht of verplichting wijzigt, vraagt geen kennisgeving of toestemming.
- 25.3 Andere wijzigingen. Wij mogen de Voorwaarden om een geldige reden wijzigen: een wijziging van de wet of een eis van een autoriteit; de bescherming van de beveiliging of van onze systemen of andere klanten; een wijziging in een Dienst of in een component van een derde waarvan de Diensten afhangen; of het herstellen van een fout. Wij laten u per e-mail weten wat er verandert en waarom, ten minste 30 dagen voordat de wijziging ingaat. Is een wijziging direct nodig voor de beveiliging of omdat de wet het vereist, dan geven wij zo veel opzegtermijn als redelijkerwijs mogelijk is. Is een wijziging wezenlijk nadelig voor u, dan mag u de betreffende Overeenkomst Schriftelijk beëindigen voordat de wijziging ingaat, met ingang van de dag waarop de wijziging zou gelden, zonder boete en met terugbetaling van vergoedingen voor een periode na die dag. Beëindigt u de Overeenkomst niet, dan wordt een Zakelijke Klant geacht de wijziging te hebben aanvaard vanaf de genoemde dag.
- 25.4 Consumenten. Een wijziging die de essentiële onderdelen van een bestaande Overeenkomst met een Consument verandert (zoals de prijs of de hoofddienst), gaat alleen in als de Consument instemt of het recht heeft de Overeenkomst vóór de ingangsdatum kosteloos te beëindigen, zoals artikel 6 en dwingend recht bepalen. Stilzwijgen van een Consument is geen instemming met een wijziging die nadelig voor de Consument is.

26 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 26.1 Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst, deze Voorwaarden en ieder geschil dat daarmee verband houdt, ook buitencontractuele vorderingen. Dit geldt voor alle klanten, waar zij zich ook bevinden, binnen of buiten de Europese Unie, waaronder klanten in de Verenigde Staten. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is niet van toepassing.
- 26.2 Zakelijke Klanten en klanten buiten de Europese Economische Ruimte. De rechter die bevoegd is in het arrondissement waar Fyzno is gevestigd, is exclusief bevoegd voor ieder geschil dat met de Overeenkomst of deze Voorwaarden verband houdt. Fyzno is gevestigd in Drenthe, dat ligt in het arrondissement van de

Rechtbank Noord-Nederland. Wij mogen u ook dagvaarden bij iedere andere rechter die bevoegd is, bijvoorbeeld om een vonnis ten uitvoer te leggen of betaling te vorderen.

- 26.3 Consumenten in de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Woont u als Consument in de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte en richten wij onze activiteiten op uw land, dan ontnemt de keuze voor Nederlands recht u niet de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht van het land waar u gewoonlijk woont (artikel 6 van Verordening (EG) 593/2008, Rome I). U mag een vordering tegen ons instellen bij de rechter in Nederland of in de lidstaat waar u woont, en wij mogen een vordering tegen u alleen instellen bij de rechter in de lidstaat waar u woont (artikelen 17 tot en met 19 van Verordening (EU) 1215/2012, Brussel I-bis). Welke Nederlandse rechter bevoegd is, volgt uit de wet en niet uit artikel 26.2.
- 26.4 Consumenten buiten de Europese Economische Ruimte. Woont u als Consument buiten de Europese Economische Ruimte, dan is Nederlands recht van toepassing zoals in artikel 26.1 staat, en gaan geschillen naar de Nederlandse rechter, voor zover het recht van uw land die keuze toestaat. Is het dwingende consumentenbeschermingsrecht van uw woonland ondanks de keuze voor Nederlands recht op de Overeenkomst van toepassing, dan behoudt dat recht zijn werking en mag u zich erop beroepen.
- 26.5 Eerst praten. Neem, voordat u een procedure begint, per e-mail contact met ons op zodat wij kunnen proberen de zaak te schikken. Dit is een verzoek en geen voorwaarde om een vordering in te stellen. Het weerhoudt geen van ons ervan een rechter om een spoedvoorziening te vragen.
- 26.6 Niets in dit artikel beperkt een recht dat dwingend recht een Consument geeft om naar de rechter te stappen.

27 Taal

- 27.1 Deze Voorwaarden zijn in het Engels geschreven. De Engelse tekst is de bindende tekst en beheerst de Overeenkomst. Wij publiceren een Nederlandse vertaling op <https://fyzno.com/legal/terms/nl>. Zij is een vertaling voor het gemak: als de Engelse en de Nederlandse tekst verschillen, of een bepaling op meer dan één manier kan worden gelezen, gaat de Engelse tekst voor, behalve waar dwingend consumentenrecht een voor een Consument gunstiger uitleg vereist.
- 27.2 Wij communiceren met u in het Engels of het Nederlands, naar uw keuze.

28 Algemene bepalingen

- 28.1 Nietigheid. Is een bepaling van deze Voorwaarden nietig, vernietigd of niet afdwingbaar, dan blijft de rest van kracht, en wordt de bepaling vervangen door een geldige bepaling die voor zover de wet toestaat zo dicht mogelijk bij het doel van de oorspronkelijke bepaling komt.
- 28.2 Gehele overeenkomst. De Overeenkomst is de volledige overeenkomst tussen u en ons over haar onderwerp en vervangt eerdere besprekingen, aanbiedingen en afspraken daarover. Wijzigingen van de Overeenkomst moeten Schriftelijk zijn, onder voorbehoud van artikel 25.
- 28.3 Overdracht. U mag uw rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder onze voorafgaande Schriftelijke toestemming aan een ander overdragen; wij zullen die toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Wij mogen de Overeenkomst overdragen aan wie het bedrijf overneemt dat de Diensten levert, als dat uw rechten niet vermindert, en wij laten het u Schriftelijk weten. U stemt vooraf met zo'n overdracht in (artikel 6:159 Burgerlijk Wetboek).
- 28.4 Geen afstand van recht. Als wij een recht niet afdwingen, doen wij er geen afstand van. Afstand van recht is alleen geldig als zij Schriftelijk is.

- 28.5 Verhouding. Wij handelen als zelfstandig opdrachtnemer. Niets in de Overeenkomst maakt ons uw vennoot, agent of werknemer.
- 28.6 Bewijs. Tussen ons en een Zakelijke Klant mogen onze administratie, waaronder logs en monitoringgegevens, als bewijs dienen van hoe de Diensten zijn gebruikt en uitgevoerd. De Zakelijke Klant mag tegenbewijs leveren. Consumenten behouden hun wettelijke rechten ten aanzien van bewijs.
- 28.7 Kennisgevingen. Wij mogen kennisgevingen sturen aan het e-mailadres dat u ons gaf, of via uw account. U mag kennisgevingen sturen aan info@fyzno.com. Jegens een Zakelijke Klant wordt een kennisgeving geacht te zijn ontvangen op de Werkdag nadat zij is verzonden, tenzij de afzender een foutmelding ontvangt.
- 28.8 Derden. De Overeenkomst geeft derden geen rechten, behalve zoals vermeld in artikel 20.9 en in artikel 14 voor betrokkenen.

29 Contact en klachten

E-mail: info@fyzno.com

Website: <https://fyzno.com>

Ons Privacybeleid staat op <https://fyzno.com/legal/privacy>. De samenvatting in gewone taal staat op <https://fyzno.com/legal/terms>. Onze statuspagina staat op <https://fyzno.com/status>.

Stuur klachten over de Diensten, een factuur, inhoud of deze Voorwaarden naar info@fyzno.com. Wij behandelen ze zo snel als wij redelijkerwijs kunnen.

Vragen over deze Voorwaarden: info@fyzno.com · fyzno.com

Deze PDF is een kopie van versie 3.0 zoals gepubliceerd op fyzno.com/legal/terms/nl. Eerdere versies zijn op verzoek beschikbaar.