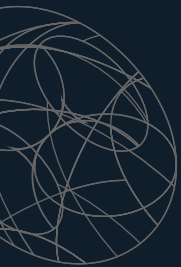


featurn B.V.

Januari 2026

Terms of Service



E info@featurn.com

T +31 6 11146257

KVK 99468875

BTW NL869004554-B01

featurn B.V.

TOS – 20/01/2026

TOS – 20/01/2026	1
1. Definities	2
2. Aanbiedingen en overeenkomsten	4
3. Randvoorwaarden voor succes	4
4. Leveringstermijnen	5
5. Flexibele aard van de dienstverlening	6
6. Uitvoering van de overeenkomst	6
7. Aflevering en acceptatie	7
8. Hosting	8
9. Gegevens van Cliënt	11
10. Back-up	12
11. Aansprakelijkheid	12
12. Betaling en prijs	15
13. Eigendomsvoorbehoud	16
14. Derden Producten	16
15. Intellectueel eigendom	17
16. Gebruiksrechten	18
17. Overmacht	19
18. Beëindiging	20
19. Slotbepalingen	20

1. Definities

- 1.1.** Algemene Voorwaarden featur B.V.: deze voorwaarden.
- 1.2.** Algemene Voorwaarden Derden: de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.
- 1.3** AVG: Verordening (EU) 2016/679 Van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);
- 1.4** Betrokkene: Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- 1.6.** Broncode: De programmeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde broncode-documentatie, opmerkingen en procedurele codes. Uit Broncode kan de objectcode worden gecompileerd.
- 1.7.** Cliënt: de partij of persoon die met Featur B.V. een overeenkomst heeft afgesloten.
- 1.5** Datalek: Iedere daadwerkelijke of redelijkerwijs te vermoeden ongeautoriseerde openbaring van Persoonsgegevens door Verwerker of door Verwerker ingeschakelde derden.
- 1.8.** Derden Producten: Alle door Featur B.V. verstrekte Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Featur B.V. berusten.
- 1.3.** Featur B.V.: Ingeschreven bij de KvK onder nr. 99468875 en de ondernemingen die deze Algemene Voorwaarden Featur B.V. van toepassing verklaren.
- 1.4.** (Featur B.V.) Producten: Alle door Featur B.V. verstrekte Producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en daarmee samenhangende werkzaamheden, die afkomstig zijn van Featur B.V. en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten en andere rechten bij Featur B.V. berusten. Featur B.V. Producten omvatten o.a. door Featur B.V. ingebrachte standaard technische- en/of design oplossingen en voor algemeen gebruik ontwikkelde en niet-exclusief aan Cliënt beschikbaar gestelde generieke programmatuur elementen en frameworks van Featur B.V..
- 1.5.** Hosting: Hosting bestaat uit verstrekking van een niet-exclusieve virtuele omgeving in een datacenter van een derde waarin voor Cliënt gegevens, programmatuur, Producten (en indien mogelijk apparatuur) kunnen worden geplaatst. Hosting omvat niet de eigen omgeving van Cliënt (zie art. 3.3) en het internet.
- 1.6.** Maatwerk: Alle door Featur B.V. verstrekte Producten, specifiek voor Cliënt ontwikkeld (onder diens leiding, toezicht en/of instructies) en schriftelijk aangeduid en overeengekomen als maatwerk waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten en andere rechten bij Cliënt berusten.
- 1.7.** Partijen: Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker worden tevens gemakkelijk genoemd
- 1.8.** Persoonsgegeven(s): Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- 1.9.** Privacy Wet- en Regelgeving: Alle wetten en regelingen, inclusief de wetten en regelingen zoals afkomstig van (enig orgaan of institutie van) de Europese Unie, de Europese

Economische Ruimte en hun lidstaten, zoals van toepassing op de Verwerking van Persoonsgegevens onder het Contract, zoals, maar niet beperkt tot, de AVG;

1.10. Producten: door Featurn B.V. verstrekte producten (inclusief Maatwerk en Social Media Diensten), diensten, voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden in de relatie tussen Featurn B.V. en Cliënt.

1.11. Productieomgeving: de systeemomgeving bestaande uit software, hardware en de randapparatuur waarop de productie variant van een Product draait.

1.12. Project: Een grote Wijziging waarvan Featurn B.V. op basis van ervaring en inzicht inschat dat de definiëring, ontwikkeltijd en uitvoering meer dan 8 uur in beslag neemt.

1.13. Responsetijd: de tijd tussen de ontvangst door Featurn B.V. van de melding van de Storing door Cliënt en het moment dat Featurn B.V. streeft te beginnen met het herstel.

1.14. SLA: Service Level Agreement, een schriftelijke overeenkomst tussen Featurn B.V. en Cliënt op basis van inspanning waarin afspraken met betrekking tot Producten, zoals Responsetijden en de gewenste kwaliteit kunnen worden afgesproken.

1.15. Storing: Een fout of gebrek in het Product die het functioneren verstoort die in de functionele beschrijvingen van processen en gegevens in het functioneel ontwerp dan wel technisch ontwerp is vastgelegd. Indien deze beschrijvingen niet beschikbaar zijn, zal er in overleg worden bepaald of het gemelde probleem redelijkerwijs een Storing in het Product betreft. Van een Storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Partijen komen deze definitie overeen, tenzij zij in de overeenkomst hiervan afwijken.

1.16. Strippenkaart: Het aantal nader overeen te komen uren voor door Featurn B.V. uit te voeren werkzaamheden tegen een vastgesteld tarief, welke Cliënt vooraf afneemt en kan aanwenden ten behoeve van daartoe overeengekomen Producten, zoals Support.

1.16. Subverwerker: Degene die de Verwerker bijstaat in de Verwerking van Persoonsgegevens;

1.17. Support: het op verzoek van (gebruikers van) Cliënt of uit eigen initiatief verstrekken van mondelinge en schriftelijke (per e-mail) ondersteuning omtrent de technische- en ontwikkelaspecten van de Producten en daarmee samenhangende elementen. Cliënt is verantwoordelijk en zorgt voor eerstelijnsupport, zijnde het registreren en van ondersteuning aan gebruikers voor wat betreft de functionele aspecten van de Producten.

1.18. Team: Featurn B.V. werkt in een team met andere ZZP'ers.

1.19. Uitwijkprocedure: Een uitgewerkt beleid en middelen waarover Cliënt beschikt om in het geval van Storingen het verstoorde bedrijfsproces op alternatieve wijze kan continueren.

1.19. Verwerking: Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet geautomatiseerd, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

1.20. Verwerker: Featurn B.V., die optreedt als dienstverlener in het kader van hosting, ondersteuning en verwerking van persoonsgegevens.

1.21. Verwerkingsverantwoordelijke: De Cliënt.

- 1.20.** Werkdagen: Normale Nederlandse werktijden (9.00-17.00 CET) op maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale en in Nederland erkende feestdagen.
- 1.21.** Wijziging: Een aanpassing in de Broncode die effect heeft op de functionaliteit, technische werking of de beschikbaarheid van een Product.
- 1.22.** Scrum: werkproces bedoeld dat is opgedeeld in korte, vaste werkperiodes, genaamd "sprints". Waar binnen elke sprint specifieke onderdelen van het ontwerp en de functionaliteit van de website worden gerealiseerd.

2. Aanbiedingen en overeenkomsten

- 2.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Featurn B.V. Producten aan Cliënt levert. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2.** Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande voorwaarden alsmede de door Featurn B.V. eerder gedane toezeggingen. Van deze voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken door een bevoegd vertegenwoordiger van Featurn B.V..
- 2.3.** Alle aanbiedingen en uitingen van Featurn B.V. zijn vrijblijvend, tenzij door Featurn B.V. schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Featurn B.V. opgegeven specificaties en andere gegevens waarop Featurn B.V. zijn aanbieding baseert.
- 2.4.** Tenzij uit de aanbieding anders blijkt, zijn aanbiedingen herroepbaar en een maand geldig. Prijsopgaven en aanbiedingen kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de werkzaamheden, of aan (Featurn B.V. bekende) specificaties en situatie. Cliënt kan aan zetfouten en verschrijvingen geen rechten ontlenen; Featurn B.V. zal dergelijke onvolkomenheden onverwijld aan Cliënt melden zodra Featurn B.V. deze bemerkt.
- 2.5.** Featurn B.V. werkt in een Team maakt gebruik van software van derde partijen. Cliënt verklaart ermee bekend te zijn en ermee in te stemmen dat Featurn B.V. voor Producten en Projecten, waaronder hosting, website bouwen, Social Media beheer en dergelijke derde partijen inschakelt welke niet aan haar verbonden zijn. Featurn B.V. zal zich inspannen voor keuze van een bij de opdracht passende gerenommeerde partij. Elke tekortkoming in de nakoming door voornoemde derde partijen zal geacht worden een tekortkoming in de relatie met Cliënt te zijn. Featurn B.V. zal alle eventuele rechten uit hoofde van de overeenkomst met ingeschakelde derden op eerste verzoek overdragen aan de Cliënt. Featurn B.V. aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor dienstverlening door voornoemde derden.

3. Randvoorwaarden voor succes

- 3.1.** Featurn B.V. heeft als uitgangspunt dat voor een succesvol project, Producten, samenwerking, een compleet beeld van de situatie en goede communicatie essentiële voorwaarden zijn. Cliënt staat er daarom voor in als goed opdrachtgever tijdig aan Featurn B.V. alle volgens Featurn B.V. nuttige en nodige gegevens te verstrekken en alle (on-)gevraagde medewerking te verlenen. Wanneer Cliënt personeel, of derden ter beschikking stelt voor een Product, zorgt Cliënt altijd ervoor dat zij ter zake kundig zijn en beschikken over de vereiste

kennis, middelen en bevoegdheden. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, gaat Featurn B.V. ervan uit dat Cliënt steeds een goed voorbereide professionele partij is die zorgvuldig handelt en anticipeert op (mogelijke) problemen en met Featurn B.V. werkt richting het gezamenlijke doel. Cliënt is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van functionele specificaties (zoals user-stories) en aangeleverde gegevens, ook indien de functionele specificaties in opdracht van Cliënt door Featurn B.V. zijn opgesteld.

3.2. Op gelijke wijze is Cliënt verantwoordelijk voor zijn eigen omgeving, waarin Producten van Featurn B.V. geleverd worden of functioneren. Cliënt erkent dat de omgeving van wezenlijk belang is voor de goede werking van zijn bedrijfsprocessen, Producten en daaruit voortvloeiende voorzieningen en zorgt daarom zelf voor de selectie, toepassing, beschikking over de benodigde rechten en producten, het beheer van zijn omgeving, bestanden en andere door Featurn B.V. aan te wijzen randvoorwaarden voor Producten. Indien Cliënt dat wenst kan Featurn B.V. inlichtingen verschaffen over de randvoorwaarden voor diens omgeving voor installatie, implementatie en ingebruikneming van de Producten en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, bestanden en andere producten en materialen.

3.3. Featurn B.V. heeft zijn Team geïnstrueerd om alle redelijke voorschriften en normen van Cliënt te respecteren. Als Cliënt wil dat Team van Featurn B.V. dergelijke normen naleeft, dient Cliënt alle geldende huisregels en voorschriften vóór aanvang van de werkzaamheden aan het betrokken Team van Featurn B.V. kenbaar te maken. Vooraf en gedurende levering draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door Featurn B.V. in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een veilige werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten die voldoen aan de wettelijke en gebruikelijke (arbeids-)normen.

3.4. Indien en zolang Cliënt de in dit artikel omschreven en/of overeengekomen gegevens, voorwaarden, personen, partijen die nodig zijn de voor de uitvoering van de overeenkomst niet, te laat of op andere wijze aanlevert, of de omgeving niet voldoet aan de door Featurn B.V. gestelde randvoorwaarden, of indien cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan Featurn B.V. niet op enige wijze gehouden worden aan diens verplichtingen die daarmee (in-)direct verband houden, onverminderd het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn dan geldende tarieven in rekening te brengen. Schade die ontstaat door ondeskundigheid, onzorgvuldig handelen of handelen strijd met de instructies van Featurn B.V. blijven voor rekening van Cliënt, tenzij er sprake is van opzettelijk handelen door Team van Featurn B.V..

4. Leveringstermijnen

4.1. Alle door Featurn B.V. genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bij Featurn B.V. bekend waren. Featurn B.V. spant zich er voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Termijnen zijn alleen fataal indien Featurn B.V. deze inclusief de gevolgen van overschrijding uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomt. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Featurn B.V. niet in verzuim. Cliënt kan geen aanspraak maken op mogelijke ontstane schade door de enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn.

4.2. Featurn B.V. geraakt in verzuim nadat Cliënt Featurn B.V., onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming of Storing en Featurn B.V. ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming of Storing te bevatten, zodat Featurn B.V. in staat is om adequaat te reageren.

4.3. Featurn B.V. is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Featurn B.V. gebonden aan overeengekomen (leverings)termijn indien de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Featurn B.V. bekend waren wijzigen, de inhoud of omvang van de overeenkomst verandert (meerwerk, wijziging van specificaties enz.) of partijen anders overeenkomen. Partijen komen in voornoemde gevallen samen nieuwe termijnen overeen.

4.4. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Featurn B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden om te komen tot een passende oplossing.

5. Flexibele aard van de dienstverlening

5.1. Featurn B.V. streeft er naar om Cliënt optimaal te laten genieten van de overeengekomen Producten gelet de omstandigheden. De behoeften van Cliënt, Featurn B.V. en de wereld waarin partijen opereren zijn niet statisch. Featurn B.V. staat open voor verzoeken van Cliënt tot wijziging van Producten en zal aangeven wat nodig is om aan deze verzoeken te kunnen voldoen. Cliënt verleent Featurn B.V. bij voorbaat toestemming om haar Producten gedurende levering aan te passen in reactie op veranderingen in de stand van techniek, bedrijfsvoering van Featurn B.V. en de wetgeving.

5.2. Featurn B.V. mag aanpassingen in de Producten aanbrengen voor wat betreft doch niet beperkt tot: het wijzigen van elementen, personen en toeleveranciers om de overeengekomen Producten te leveren, procedures voor levering, functionaliteit, beveiligingseisen en maatregelen die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen. Daarbij neemt Featurn B.V. de kwaliteit van de dienstverlening aan Cliënt altijd mee en probeert hinder te voorkomen, terwijl Cliënt een coöperatieve houding aanneemt en aanpassingen niet zal weigeren, tenzij Cliënt aantoont dat de functionaliteit en kwaliteit van de Producten wezenlijk is verslechterd (of zal verslechteren) door de aanpassing.

5.3. Aanpassen van Producten doet Featurn B.V. bij voorkeur in overleg. Op grond van veranderingen mag Featurn B.V. enerzijds Cliënt onverplicht informeren over technologische ontwikkelingen en mogelijkheden voor Producten. Cliënt zal anderzijds Featurn B.V. voortdurend op de hoogte houden van haar (veranderende) behoeften en de diensten die zij ten behoeve van haar eigen communicatie- en informatiesystemen wenst te gaan implementeren, of daarmee op enige wijze te verbinden.

6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1. Featurn B.V. zal zich naar beste kunnen inspannen de Producten te leveren of verlenen overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Specifieke

afspraken m.b.t. Producten, zoals een SLA, worden enkel schriftelijk overeengekomen. Featurn B.V. is niet gehouden tot afspraken, of levering van of eisen aan Producten die niet zijn overeengekomen.

6.2. Indien Featurn B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Featurn B.V.. Van meerwerk is eveneens sprake indien een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Featurn B.V. is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan steeds verlangen dat daarvoor afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.3. Indien Featurn B.V. gegevens over Producten op enige wijze deelt met Cliënt, zoals rapportages over geleverde diensten, technische analyses, berichten in kader van beheer, logs enz. dan worden deze geacht correct te zijn, tenzij Cliënt binnen bekwame periode bezwaar maakt, voorzien van objectief bewijs waaruit het tegendeel blijkt.

6.4. Indien Featurn B.V. bij Producten licentiesleutels, accounts, wachtwoorden, analyses, werkwijzen of strategieën e.d. verstrekt is Cliënt verplicht deze met zorg in diens organisatie te plaatsen en alle technische en organisatorische maatregelen te treffen om te voorkomen dat deze gegevens gedeeld worden met derden of dat derden toegang kunnen verschaffen tot gegevens van Cliënt of Producten van Featurn B.V., of deze toepassen voor onoorbare of inbreukmakende activiteiten. Cliënt vrijwaart Featurn B.V. voor alle gevolgen van toegang en gebruik van gegevens en Producten door onbevoegden. Indien Cliënt vermoedt dat toegang of gebruik van (onderdelen van) Producten op ongewenste wijze plaatsvindt, is zij verplicht dit direct aan Featurn B.V. te melden en ook zelf de nodige maatregelen te nemen om misbruik van de omgeving te voorkomen en te beperken.

7. Aflevering en acceptatie

7.1. Levering van Producten geschiedt, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken tijdens Werkdagen op een door Featurn B.V. bekend te maken locatie en wijze. Aflevering van Producten geschiedt af bedrijf Featurn B.V.. Het risico van het Product gaat over Opdrachtgever bij levering. Indien er sprake is van transport, verzending of indien Cliënt de wijze van transport wenst te bepalen is Cliënt hiervoor verantwoordelijk en komen eventuele kosten en verzekeringen voor rekening van Cliënt.

7.2. Featurn B.V. zal de Producten aan Cliënt conform de schriftelijk overeengekomen specificaties leveren en/of uitvoeren. In overleg kunnen partijen schriftelijk overeenkomen dat Featurn B.V. onder door Featurn B.V. te stellen voorwaarden de Producten installeert, bij gebreke waarvan Featurn B.V. niet gehouden is om tot installatie over te gaan.

7.3. Indien Producten bestaan uit diensten, geschiedt acceptatie direct na uitvoering van de diensten.

7.4. Uitsluitend in het geval waar installatie door Featurn B.V. plaatsvindt en de Producten nog niet door Cliënt zijn geaccepteerd zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. Deze acceptatieperiode voor Cliënt bedraagt tien Werkdagen. Gedurende de acceptatieperiode is het Cliënt niet toegestaan de Producten voor

productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien de installatie op een Productieomgeving gebeurt en de Producten reeds zijn geaccepteerd dan is voorgaande niet van toepassing.

7.5. De Producten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd: 1) bij de aflevering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is; dan wel 2) indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode; dan wel 3) indien Featurn B.V. een positief testrapport of melding ontvangt van acceptatie of bericht waaruit acceptatie op enige wijze volgt. Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat Producten fouten of Storingen bevatten die de (voortgang van de) acceptatie belemmeren, zal Cliënt Featurn B.V. binnen de acceptatieperiode over deze fouten of Storingen informeren door middel van een schriftelijk, gedetailleerd testrapport, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de fouten zijn verholpen met uitzondering van kleine fouten.

7.6. Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.

7.7. Indien de Producten in fasen of onderdelen worden afgeleverd of getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel onverlet. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Featurn B.V. voorts gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.8. In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Cliënt daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, of door betaling van de gerelateerde factuur, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

8. Hosting

8.1. Hosting bestaat uitsluitend uit de expliciet overeengekomen diensten. Indien partijen dit schriftelijk overeenkomen kan Verwerker de Hosting uitbreiden met andere diensten op basis van nacalculatie, zoals support of het installeren van updates van producten voor de omgeving.

8.2. Partijen erkennen en komen hierbij overeen dat voor de Verwerking van Persoonsgegevens, Verwerker zal optreden als verwerker en dat Verwerkingsverantwoordelijke zal optreden als verwerkingsverantwoordelijke, een en ander in de zin van de AVG.

8.3. Verwerker zal de Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de vereisten van de Privacy Wet- en Regelgeving. De instructies van Verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens zullen overeenkomen met de Privacy Wet- en Regelgeving. Verwerker draagt, met uitsluiting van ieder ander, de verantwoordelijkheid voor de juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de Verwerking van Persoonsgegevens en de middelen waarmee de Verwerker de Persoonsgegevens verzamelt en heeft verzameld.

8.4. Het is Verwerker niet toegestaan Persoonsgegevens voor eigen doeleinde te gebruiken.

8.5. De Verwerker is bevoegd om beslissingen te nemen over welke middelen hij gebruikt voor de Verwerking(en). Dit mag alleen als het gaat om praktische zaken die geen significante impact op de bescherming van de Persoonsgegevens hebben.

8.6. Als naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke een instructie van de Verwerker in strijd is met de Verwerkersovereenkomst of Privacy Wet- en Regelgeving is zij gehouden de Verwerker hierover te informeren.

8.7. Verwerker verplicht zich hierbij tot een passend beleid ten aanzien van incidenten en Datalekken, zoals maar niet beperkt tot protocollen die conformeren met Privacy Wet- en Regelgeving.

8.8. Verwerker zal de naar redelijkheid gevraagde medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij door of namens Verwerkingsverantwoordelijke uit te voeren Privacy Impact Assessment voorgeschreven door de wet, alsmede bij een klacht of inzageverzoek vanuit een betrokkene.

8.9. Verwerker zal, voor zover wettelijk toegestaan, Verwerkingsverantwoordelijke prompt op de hoogste stellen indien Verwerker een verzoek van een Betrokkene ontvangt in verband met de inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van de Verwerking of overdracht van Persoonsgegevens van deze Betrokkene. Verwerker zal aan Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke medewerking en bijstand verlenen in verband met de afhandeling van verzoeken van Betrokkenen in verband met de toegang tot Persoonsgegevens, voor zover wettelijk toegestaan en voor zover Verwerkingsverantwoordelijke geen toegang tot de Persoonsgegevens heeft.

8.10. Als toegang tot een website/server noodzakelijk is, autoriseert Verwerker hierbij Verwerkingsverantwoordelijke toegang tot en machtigingen tot alle mappen en bestanden van hun account bij de hostingprovider van de door haar onderhouden websites, evenals toestemming om alle noodzakelijke WordPress-plugin-ins voor onderhoud te installeren en veiligheidsmaatregelen te treffen.

8.11. Verwerker is gerechtigd de feitelijke werkzaamheden over te laten aan derden (Team), waaronder begrepen freelancers, waarbij deze ingeval ze betrokken zijn bij de Verwerking van Persoonsgegevens, worden geïnformeerd over de confidentiële aard van Persoonsgegevens. Verwerker zal zich op de bij de aard en omvang van haar onderneming passende wijze inspannen om de betrouwbaarheid van elke in voorgaand lid vermelde derde te verifiëren.

8.12. Verwerker draagt zorg voor passende maatregelen zodat de toegang tot door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker verstrekte Persoonsgegevens is beperkt tot personen wiens toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

8.13. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, of enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Verwerker zal zich daartoe houden aan door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker verstrekte normen voor (standaard) niveau van beveiliging. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere Verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

8.14. Partijen erkennen dat regelmatige aanpassing van de beveiligingsmaatregelen nodig is om te voldoen aan de Privacy Wet- en Regelgeving. Verwerker zal de maatregelen regelmatig

evalueren en deze waar nodig aanvullen en verbeteren om aan de Privacy Wet- en Regelgeving te voldoen.

8.15. Verwerkingsverantwoordelijke verklaart ermee bekend te zijn en ermee in te stemmen dat Verwerker voor delen van de opdracht, waaronder hosting, backups, ssl certificaten, mailservers en dergelijk derde partijen (ook wel Subverwerkers) inschakelt welke niet aan haar verbonden zijn.

8.16. Verwerker zal zich inspannen voor keuze van een bij de opdracht passende gerenommeerde partij.

8.17. Verwerkingsverantwoordelijke is ermee bekend dat hosting en bijbehorende diensten wordt uitbesteedt aan SiteGround Spain S.L, waarbij algemene voorwaarden gelden zoals vermeld in de aangehechte SiteGround Terms of Service ('**Siteground TOS**').

8.18. Elke tekortkoming in de nakoming door voornoemde derde partijen zal geacht worden een tekortkoming in de relatie met Verwerkingsverantwoordelijke te zijn. Verwerker zal alle eventuele rechten uit hoofde van de overeenkomst met ingeschakelde derden op eerste verzoek overdragen aan de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker aanvaardt geen aansprakelijkheid voor dienstverlening door voornoemde Subverwerkers. Daarentegen zal Verwerker wel direct actief handelen waar mogelijk in samenwerking met derden om eventuele problemen te verhelpen.

8.19. Verwerker garandeert niet dat de functies op de door haar onderhouden webpagina's of internetwebsite foutloos, ononderbroken, vrij van verlies, aanval, corruptie, virussen, hacking, interferentie of andere inbreuken op de beveiliging zullen zijn, en Verwerker wijst elke aansprakelijkheid in verband daarmee af.

8.20. Verwerker is niet aansprakelijk jegens de Verwerkingsverantwoordelijke of een derde partij voor enige schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gemiste besparingen, gederfde winst, bedrijfsonderbreking, verlies van gegevens of incidentele schade die voortvloeit uit de werking van of onvermogen om deze webpagina's of website te gebruiken, zelfs als de Verwerker of Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte is van de mogelijkheid van dergelijke schade. In tegenstelling daartoe zal Featurn B.V. onverwijld actief optreden, indien mogelijk in samenwerking met derden, om eventuele problemen aan te pakken.

8.21. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker geen andere Subverwerker aanstellen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Indien en voor zover Verwerkingsverantwoordelijke heeft ingestemd met het gebruik van een Subverwerker, zal Verwerker een schriftelijke overeenkomst met deze Subverwerker aangaan, welke de Subverwerker minimaal de dezelfde verplichtingen uit deze Overeenkomst oplegt als die waaraan de Verwerker uit hoofde van deze Overeenkomst dient te voldoen.

8.22. Aansprakelijkheid voor directe schade ten gevolge van tekortkoming van Verwerker is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de opdracht overeengekomen prijs (exc. Btw). Indien sprake is van een duurovereenkomst, bedraagt de maximale aansprakelijkheid de vergoeding voor 6 maanden. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Verwerker, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan € 500 (vijfhonderd euro) bedragen.

8.23. We komen overeen dat alle services professioneel en functioneel worden uitgevoerd. Alle rectificaties en gebreken die door de Cliënt worden opgemerkt, zullen actief bekeken worden om te kijken naar de best gewenste oplossingen.

8.24. Alle rechten van intellectuele eigendom betreffende de in de uitoefening van deze Overeenkomst ontwikkelde materialen en softwarecode liggen bij Verwerker en haar licentiegevers. Kopiëren, verspreiden en elk ander gebruik van deze materialen is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Verwerker behoudens en slechts voor zover anders bepaald in regelingen van dwingend recht (zoals citaatrecht), tenzij anders aangegeven bij specifieke materialen, waaronder de specifiek ten behoeve van Verwerker ontworpen logo's en ander beeldmateriaal.

8.25. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om plannen of onderhanden werk te annuleren, aan te passen, af te wijzen of stop te zetten. Verwerkingsverantwoordelijke moet er echter mee instemmen om alle kosten en uitgaven te vergoeden die zijn gemaakt voordat wijzigingen worden doorgevoerd en om ons te vrijwaren voor enige aansprakelijkheid met betrekking tot dergelijke actie. Verwerker verklaart uiterste best te doen om dergelijke kosten en uitgaven tot een minimum te beperken. Verwerkingsverantwoordelijke is eerst na verloop van de minimumlooptijd van 6 maanden gerechtigd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand op te zeggen.

8.26. Verwerker is gerechtigd de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand op te zeggen, waarbij ze verklaart haar medewerking te zullen verlenen aan het overdragen van het onderhoud aan een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen partij.

8.27. Bij Hosting dient een Storing zich te bevinden binnen de gehoste omgeving.

9. Gegevens van Cliënt

9.1. Cliënt is eigenaar van haar eigen informatie en (persoons-)gegevens (verder: gegevens) en draagt aldus zelf verantwoordelijkheid voor de bescherming van gegevens die worden verzonden, bewerkt, of opgeslagen door Producten van Featurn B.V.. Featurn B.V. is geen bewerker noch verantwoordelijke van Cliënt's gegevens in de zin de Wet bescherming persoonsgegevens. Featurn B.V. levert Producten en kan helpen deze in te stellen, zodat Cliënt in staat is zijn gegevens te maken, bewerken en opslaan.

9.2. Voor zover Featurn B.V. in het kader van de uitvoering van een overeenkomst persoonsgegevens ten behoeve van Cliënt wel zou bewerken, wordt Featurn B.V. uitsluitend voor die bewerkingen als 'Verwerker' en Cliënt 'Verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) aangemerkt. In dat geval zullen deze Voorwaarden Featurn B.V. tevens gelden als een bewerkersovereenkomst in de zin van de Wbp. De verantwoordelijkheid voor naleving van de toepasselijke verplichtingen van de Wbp, zoals de informatieplicht, inzage-, en correctierechten enz. inzake persoonsgegevens blijven steeds geheel en alleen bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Cliënt staat er voor in en zorgt dat zij steeds beschikt over de vereiste toestemming van betrokkenen voor alle bewerkingen op persoonsgegevens die Featurn B.V. uitvoert als verwerker.

9.3. Met uitzondering van hetgeen in het eerste lid is gesteld, blijft Featurn B.V. verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens zoals bepaald in 9.2 waarvan het gebruik door Featurn B.V. noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en zij zal Cliënt vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Cliënt in rechte wordt aangesproken door een natuurlijk persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Featurn B.V. met inachtneming van artikel 11. Cliënt vrijwaart Featurn

B.V. van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die op enige wijze in verband staan met de gegevens en producten die Cliënt levert.

9.4. Cliënt is zich bewust dat regelgeving op gebied van persoonsgegevens kan veranderen in de toekomst of dat de aard van de dienstverlening kan nopen tot extra maatregelen en informeert zichzelf hierover. Indien noodzakelijk treden partijen in overleg om passende afspraken te maken over de toepasselijke rechten en verplichtingen die uit (toekomstige) wetgeving kunnen voortvloeien.

9.5. Voor zover Cliënt daartoe gerechtigd is en voor zover nodig in het kader van de overeenkomst, stemt Cliënt uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons-)gegevens van gebruikers en de omgeving in de persoonsregistratie van Featurn B.V. voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer identificatiegegevens en gegevens voor uitvoering van de overeenkomst en is slechts toegankelijk voor Featurn B.V.. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens toestemming van Cliënt of in de gevallen wanneer Featurn B.V. hier krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak toe verplicht is.

9.6. Featurn B.V. is steeds gerechtigd de naam en het logo van Cliënt en het project waaraan Featurn B.V. Producten levert en/of heeft geleverd op haar website te plaatsen, te gebruiken als referentie en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen. Partijen kunnen schriftelijk nadere afspraken overeenkomen ten aanzien van de omgang met project-specifieke gegevens die Cliënt aanwijst als vertrouwelijk.

10. Back-up

10.1. Omdat geen enkele omgeving onfeilbaar is, dient Cliënt zelf te bepalen welke gegevens in aanmerking dienen te komen voor back-up en de nodige voorzieningen te treffen om gegevensverlies en afhankelijkheden te minimaliseren. Daarom staat Cliënt in voor de verzorging van een Uitwijkprocedure die wordt nageleefd door haar medewerkers en deze periodiek te herzien.

10.2. Partijen kunnen overeenkomen dat Featurn B.V. back-ups maakt, in welk geval Featurn B.V. de door Cliënt in een bepaalde omgeving aangewezen gegevens zal instellen om te laten kopiëren en opslaan. Featurn B.V. is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze back-ups voor wat betreft doch niet beperkt tot Storingen in de back-up waaronder het geheel dan wel deels onbruikbaar zijn of verloren gaan van een back-up. Cliënt blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de gegevens en informatie die zij verzamelt, wijzigt en beheert en verwijderd.

10.3. Cliënt test geregeld in overleg met Featurn B.V. of de back-up de beoogde gegevens bevat, aangezien Featurn B.V. dit niet kan bepalen voor Cliënt. Featurn B.V. zal op verzoek van Cliënt tegen vergoeding assisteren bij het uitvoeren van deze controles.

11. Aansprakelijkheid

11.1. De totale aansprakelijkheid van Featurn B.V. zal, met inachtneming van voorwaarden in de leden van dit artikel, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit die aansprakelijkheid

voortvloeit (exclusief BTW) met een maximum van € 5.000,- (vijfduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

11.2. Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Featurn B.V. vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Cliënt aan Featurn B.V. op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 5.000,- (vijfduizend euro).

11.3. Featurn B.V. heeft zich ter zake van schade verzekerd. Featurn B.V. is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Cliënt uit hoofde van de met Featurn B.V. gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Cliënt van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Featurn B.V.'s eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

11.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- 1) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
- 2) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.

11.5. Aansprakelijkheid van Featurn B.V. voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Cliënt, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Cliënt, is nadrukkelijk uitgesloten.

11.6. Buiten het in dit artikel genoemde gevallen rust op Featurn B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

11.7. Cliënt vrijwaart Featurn B.V. van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Cliënt aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Featurn B.V. is afgeleverd.

11.8. Featurn B.V. aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten, die Featurn B.V. aan Cliënt heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal Featurn B.V. zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Cliënt.

11.9. Featurn B.V. is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van support, onderhoud en garantie, tenzij Cliënt daartoe de benodigde Producten heeft afgenomen en voldaan aan al zijn verplichtingen, waaronder maar niet beperkt tot volledige betaling.

11.10 Advertising: Featurn B.V. streeft ernaar de advertentie-inspanningen met professionaliteit en nauwkeurigheid uit te voeren, zoals overeengekomen met de Cliënt. Echter, de wereld van digitale en traditionele reclame kent veel variabelen, waaronder, maar niet beperkt tot, platformalgoritmen, concurrentie, marktveranderingen, en publieke perceptie. Derhalve kan Featurn B.V. geen specifieke resultaten garanderen wat betreft bereik, betrokkenheid, click-through rates, conversies of enige andere advertentie-metrics. Bovendien is Featurn B.V. niet

verantwoordelijk voor veranderingen in advertentieplatformen of - beleid, de acties van concurrenten, technische problemen op advertentieplatformen, of factoren buiten de directe controle van Featurn B.V. die de resultaten van de advertentiecampaagnes kunnen beïnvloeden. Klanten worden aangeraden hun verwachtingen en budgetten af te stemmen op de realiteit van de markt en zich ervan bewust te zijn dat adverteren altijd een element van onzekerheid en risico met zich meebrengt.

11.11 Featurn B.V. streeft ernaar om social media-accounts met de grootste zorg en professionaliteit te beheren, in overeenstemming met de richtlijnen en best practices van elk platform. Echter, social media is een dynamische omgeving waar interacties met een breed publiek plaatsvinden. Derhalve kan Featurn B.V. geen controle uitoefenen over de reacties, gedragingen, meningen, of inhoud van derden op deze platforms. Featurn B.V. is niet verantwoordelijk voor onvoorziene schade aan de merkreputatie als gevolg van interacties op social media. Bovendien zijn wij niet aansprakelijk voor wijzigingen in algoritmes, beleidsregels of functionaliteiten van social media-platforms die de zichtbaarheid of prestaties van geplaatste content kunnen beïnvloeden. Klanten dienen zich ervan bewust te zijn dat het gebruik van social media inherente risico's met zich meebrengt, zoals negatieve feedback, onverwachte virale trends en de snelle verspreiding van informatie. Featurn B.V. zal echter alle redelijke inspanningen leveren om te reageren op en te navigeren door deze uitdagingen in het belang van de Cliënt.

11.12 Featurn B.V. is niet aansprakelijk voor het aantal bezoeken, conversies, verkopen of enige andere vormen van websiteprestaties, tenzij hierover expliciete schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Onze verantwoordelijkheid beperkt zich tot het opleveren van een functionele website volgens de overeengekomen specificaties. Het succes van de website in termen van verkeer en commerciële prestaties valt onder de verantwoordelijkheid van de cliënt.

11.13. Featurn B.V. werkt met een Team van zelfstandige professionals (ZZP'ers) die zorgvuldig zijn geselecteerd op basis van hun deskundigheid en ervaring. Hoewel Featurn B.V. ernaar streeft dat alle ingeschakelde ZZP'ers hun werkzaamheden naar behoren verrichten, aanvaardt Featurn B.V. geen directe aansprakelijkheid voor eventuele tekortkomingen in hun werkzaamheden. De ZZP'ers worden geacht hun diensten naar beste inzicht en met de benodigde zorgvuldigheid te leveren, maar eventuele schade die voortvloeit uit hun handelen valt niet onder de aansprakelijkheid van Featurn B.V.. De cliënt vrijwaart Featurn B.V. voor afspraken van derden die verband houden met de diensten van deze ingeschakelde ZZP'ers, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de kant van Featurn B.V..

11.14. Featurn B.V. faciliteert de levering van bepaalde producten door derde partijen, zoals maar niet beperkt tot drukwerk, waarbij Featurn B.V. optreedt als tussenpersoon. Hoewel Featurn B.V. zich inspent om de verwachtingen rondom deze producten zo nauwkeurig mogelijk te communiceren, kan Featurn B.V. niet aansprakelijk worden gesteld indien de uiteindelijke kwaliteit of specificaties van deze producten afwijken van de verwachting. Featurn B.V. is niet de uitvoerder maar enkel de faciliteerder van deze producten. Bij gebreken of klachten over dergelijke producten zal Featurn B.V. echter ondersteuning bieden bij het contact met de derde partij om een oplossing te regelen. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor herstel, vervanging of compensatie liggen bij de derde partij die het product levert en vervaardigt.

12. Betaling en prijs

12.1. Alle door Featurn B.V. uit de overeenkomst met Cliënt voortvloeiende kosten komen voor rekening van Cliënt. Cliënt dient de door Featurn B.V. uitgeschreven factuur via overmaking van het totaalbedrag te voldoen, zonder tot enige aftrek of verrekening gerechtigd te zijn. Het betalen van facturen dient ten hoogste 30 dagen na het uitschrijven van de rekening te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Betaling is een fundamentele kernverplichting van Cliënt.

12.2. Door Cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van ten eerste de verschuldigde rente en kosten, en ten tweede van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur of verbintenis.

12.3. Indien Featurn B.V. geen betaling heeft ontvangen na ommekomst van voornoemde betalingstermijn is Cliënt, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling vereist is, in verzuim. Featurn B.V. zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen en Cliënt de mogelijkheid geven om binnen een termijn van 14 dagen alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Indien betaling uitblijft is Cliënt over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd, verhoogd met 1,5%, per maand, waarbij een gedeelte van een maand als een hele maand geldt. Verder is Featurn B.V. bij deze gerechtigd het door de Cliënt verschuldigde bedrag te verhogen met alle gemaakte (buiten) gerechtelijke invorderingskosten en uitgaven, waaronder mede begrepen kosten van advocaten, deurwaarders, interne kosten etc. Worden deze kosten niet tijdig voldaan, dan zullen die, vooruitlopend op de vaststelling van de werkelijke kosten, voorlopig worden bepaald op een direct opeisbaar bedrag van 15% van de onbetaalde factuur, met een minimum van € 250,00.

12.4. Featurn B.V. heeft het recht zijn dienstverlening en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Cliënt om aan zijn verplichtingen te voldoen. Aan (de gevolgen van) opschorting kan Cliënt geen aanspraken of recht op compensatie jegens Featurn B.V. ontleen.

12.5. Indien Cliënt in enig opzicht niet voldoet aan zijn verplichtingen jegens Featurn B.V., is hetgeen hij uit de hoofde van die verplichting verschuldigd is onmiddellijk opeisbaar. Featurn B.V. is in het geval van ingebrekestelling gerechtigd naar haar keuze alle in het kader van die relatie gestelde zekerheden of gedeelten daarvan te realiseren, ten einde uit de opbrengst te verhalen hetgeen aan Featurn B.V. volgens haar administratie verschuldigd is, inclusief de wettelijke rente en de door Featurn B.V. te specificeren kosten.

12.6. Alle prijzen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

12.7. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Cliënt, geldt dat Featurn B.V. gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing daadwerkelijk in werking is getreden.

12.8. Voor projecten met een vaste looptijd, zoals bijvoorbeeld een website, dient de opdrachtgever 50% (vijftig procent) van het totale bedrag te voldoen vóór aanvang van het project. Dit eerste deel van de betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum voldaan te zijn om de aanvang van de werkzaamheden te waarborgen. Het resterende bedrag (de tweede helft

van de betaling) is verschuldigd bij oplevering van het project, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen tussen beide partijen. Indien de betalingstermijnen niet worden nageleefd, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de werkzaamheden op te schorten totdat aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.

12.9. Indien het project wordt uitgevoerd volgens Scrum, dient de opdrachtgever het eerste kwart (25%) van het totale bedrag voorafgaand aan de start van het project te voldoen.

Vervolgens wordt 50% van het totale bedrag evenredig verdeeld over de geplande sprints, en elke sprint wordt gefactureerd na afronding van het betreffende deel. Het laatste kwart (25%) van het totale bedrag is verschuldigd bij voltooiing en oplevering van het volledige project. Elke van deze betalingen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum voldaan te zijn om de aanvang van de werkzaamheden te waarborgen. Indien de betalingstermijnen niet worden nageleefd, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de werkzaamheden op te schorten totdat aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.

12.9. Voor doorlopende diensten zoals Social Media-Beheer ("Socials"), met een minimale looptijd van zes maanden en een opzegtermijn van één maand, dient de opdrachtgever de maandelijkse vergoeding voorafgaand aan elke nieuwe maand te voldoen. Dit bedrag omvat, indien van toepassing, kosten voor advertenties of andere producten van derden die door ons worden geleverd. Ongeacht eventuele andere afspraken dienen advertentiekosten altijd vooraf te worden voldaan. Indien de betaling niet tijdig is voldaan, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om de dienstverlening op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

12.10. Voor doorlopende diensten zoals Hosting, met een minimale looptijd van zes maanden en een opzegtermijn van één maand, dient de opdrachtgever de maandelijkse vergoeding voorafgaand aan elke nieuwe maand of kwartaal te voldoen. Indien hier niks over afgesproken is met Cliënt is featur B.V. zelf gerechtigd om de keuze te maken tussen per maand of per kwartaal.

13. Eigendomsvoorbehoud

13.1. Featur B.V. behoudt zich de eigendom van alle door haar geleverde Producten tot op het moment van volledige betaling van de (periodieke) vergoedingen van alle door Featur B.V. aan Cliënt geleverde of nog te leveren Producten, alsmede van eventuele vorderingen voor door Featur B.V. ten behoeve van Cliënt in het kader van de levering van goederen verrichten of nog te verrichten werkzaamheden en of diensten en hetgeen Featur B.V. van de Cliënt te vorderen mocht hebben wegens een tekortkoming van Cliënt in de nakoming van de tussen Featur B.V. en Cliënt gesloten overeenkomst, daaronder begrepen incassokosten, rente en boeten.

14. Derden Producten

14.1. Featur B.V. is gerechtigd Derden Producten te verstrekken dan wel Derden Producten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Featur B.V. is niet verantwoordelijk voor Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een voorbeeld van Derden Producten zijn open source producten.

14.2. Indien Featurn B.V. Derden Producten levert aan Cliënt, dan zijn naast onderhavige voorwaarden tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst. Featurn B.V. levert rechten op Derden Producten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden. Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Featurn B.V. van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Featurn B.V., op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Featurn B.V. deze heeft ontvangen.

14.3. De Algemene Voorwaarden Featurn B.V. treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Featurn B.V. en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Featurn B.V. de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel voorrang verlenen boven Algemene Voorwaarden Featurn B.V..

14.4. Er vindt door Featurn B.V. geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

14.5. Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten verzorgt Featurn B.V.:

- 1) De service op Derden Producten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 2) De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.

14.6. Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten plaatsvinden, tenzij Cliënt dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten voldoet, zoals bijvoorbeeld overeengekomen in een Supportovereenkomst. Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Featurn B.V. worden tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

15. Intellectueel eigendom

15.1. Tenzij er sprake is van Derden Producten of Maatwerk, komen alle uit de levering van Producten en programmatuur voortkomende rechten van intellectueel en industrieel eigendom toe aan Featurn B.V., ongeacht of er sprake is van de aflevering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, dan is uitsluitend Featurn B.V. daartoe bevoegd.

15.2. Indien er sprake is van Maatwerk komen alle uit een door Featurn B.V. uitgevoerde opdracht voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten met betrekking tot het Maatwerk (waaronder de Broncode) toe aan Cliënt. De rechten op de Featurn B.V. Producten, alsook programmatuur van derden waarvan de rechten niet bij Featurn B.V. rusten (Derden producten), komen niet toe aan Cliënt.

15.3. Cliënt heeft het exclusieve recht het Maatwerk zelfstandig verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen. Featurn B.V. heeft het exclusieve recht de Featurn B.V. Producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen, tenzij het gaat om Maatwerk in welk geval Featurn B.V. slechts, na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Cliënt, het recht heeft

het Maatwerk verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen. Indien het Maatwerk van Cliënt Featurn B.V. Producten bevat, heeft Cliënt het niet-exclusieve en niet-herroepbare recht de bij haar in gebruik zijnde Featurn B.V. Producten zelfstandig verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen, mits de Featurn B.V. Producten alleen onderdeel blijven uitmaken van het Maatwerk van Cliënt.

15.4. Als Featurn B.V. intellectuele of industriële eigendomsrechten van Producten overdraagt aan Cliënt, verleent Cliënt reeds nu voor alsdan aan Featurn B.V. het exclusieve en niet-herroepbare recht voor het hergebruiken van technische oplossingen en werkwijzen, ideeën en ervaring die Featurn B.V. heeft opgedaan bij ontwikkeling van de Producten. Onder dit recht vallen uitdrukkelijk niet de gegevens van Cliënt in de Producten zelf. Verder zal Featurn B.V. op verzoek van Cliënt naar Cliënt herleidbare gegevens uit Producten anonimiseren of verwijderen.

15.5. De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen indien de betreffende overdragende partij deze rechten heeft.

15.6. Het is Cliënt respectievelijk Featurn B.V. niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten, waaronder het Maatwerk, te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

15.7. Indien Featurn B.V., Cliënt dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten, aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Featurn B.V., bij Maatwerk respectievelijk Cliënt, dan wel de derde rechthebbende berusten.

15.8. Het is Featurn B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten of programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Producten of programmatuur. Het is Cliënt niet toegestaan om een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt geen reservekopie van Producten of programmatuur kan maken, zal Featurn B.V. Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

16. Gebruiksrechten

16.1. Ten aanzien van Producten en programmatuur die geen Maatwerk zijn, verkrijgt Cliënt een niet-exclusief recht om gebruik te maken van Producten geleverd door Featurn B.V.. Cliënt is gerechtigd dit niet-exclusieve gebruiksrecht over te dragen na toestemming van Featurn B.V., welke toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden. Ingeval van faillissement van cliënt, ontbinding, vernietiging van een overeenkomst tot levering van het Product vervalt het recht tot gebruik van aan het Cliënt ter beschikking gestelde Product van rechtswege

16.2. Het gebruiksrecht voor Producten, niet zijnde Maatwerk, is beperkt tot de objectcode. Rechten op en de Broncode(s) zelf worden niet verstrekt, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

16.3. Het gebruiksrecht omvat niet ongeschreven of niet-overeengekomen, hetzij nieuwe functionaliteit of toepassingsmogelijkheden die het gevolg zijn van (technologische) ontwikkelingen bij Cliënt, Featurn B.V. of in de stand der wetenschap. Op schriftelijke verzoek onderzoekt Featurn B.V. of de beoogde nieuwe functionaliteit of toepassingsmogelijkheden veilig en wenselijk zijn, en kan Featurn B.V. voorwaarden, zoals betaling van een aanvullende vergoeding door Cliënt aan Featurn B.V. of (technische) randvoorwaarden stellen.

16.4. Het is Cliënt en bij Maatwerk Featurn B.V. verboden de Producten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden, onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook te kopiëren, verspreiden of te openbaren, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Featurn B.V., bij Maatwerk Cliënt, te hebben ontvangen, behoudens vigerende dwingrechtelijke wetgeving.

16.5. Behoudens het Maatwerk zal Cliënt de Producten niet wijzigen behalve dan in het kader van het herstellen van Storingen waarbij herstel uitsluitend ziet op de oorspronkelijke staat waarin het Product zich bevond. Featurn B.V. zal het Maatwerk, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Cliënte, niet wijzigen behalve dan in het kader van het herstellen van Storingen en/of het verrichten van onderhoudswerkzaamheden, of op grond van een overeenkomst tussen partijen. Indien Cliënt het Maatwerk wijzigt is uitsluitend Cliënt verantwoordelijk voor de wijzigingen en de gevolgen daarvan.

16.6. Het is Cliënt toegestaan Back-ups te maken van zijn gegevens op de ter beschikking gestelde Producten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Featurn B.V. en mits de Back-ups niet gebruikt worden door Cliënt voor andere doeleinden dan het duurzaam opslaan van gegevens op een exemplaar voor archiefdoeleinden.

16.7. Indien Featurn B.V. een gebruiksrecht via een licentie-constructie verstrekt geldt in aanvulling op de voorgaande leden het volgende:

1) het daarin vervatte gebruiksrecht wordt beperkt tot uitsluitend het voor door Featurn B.V. toegestane gebruik aanwenden van de Producten op de met Featurn B.V. voor de overeengekomen intensiteit/verwerkingseenheden en op het aantal overeengekomen apparaten, waarbij bij gebreke van schriftelijke afspraken met Featurn B.V. het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers, servers of hardware is beperkt tot 1 (één).

2) indien Featurn B.V. in Producten beveiliging of restricties op aantallen verwerkingen, gebruikers of functionaliteit heeft aangebracht is het Cliënt niet toegestaan deze te omzeilen, verwijderen of het beoogde effect anderszins te ontnemen.

17. Overmacht

17.1. Featurn B.V. is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht, waaronder in ieder geval mede inbegrepen zijn beschikkingen en maatregelen van de overheid, internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, arbeidsonregelmatigheden, uitsluitingen en boycot,

storingen in bedrijven of instellingen van wier diensten gebruik worden gemaakt.

17.2. Indien de overmachtstoestand dertig dagen heeft geduurd

hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden. In geval van overmacht heeft Cliënt geen recht op schadevergoeding, ook niet als Featurn B.V. enig voordeel mocht hebben. Alle Producten die Featurn B.V. heeft geleverd, kosten die Featurn B.V. tot dan toe heeft gemaakt en kosten voortvloeiend uit verbintenissen met onderaannemers, producenten en derden die zij voor de Producten is aangegaan, worden in elk geval door het moment van ontbinding terstond opeisbaar en afgerekend.

18. Beëindiging

18.1. Cliënt komt de bevoegdheid tot ontbinding van een overeenkomst slechts toe indien Featurn B.V., steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Indien tussentijdse ontbinding schriftelijk is overeengekomen zullen partijen de vooraf overeengekomen opzegtermijnen en voorschriften steeds in acht nemen.

18.2. Indien Cliënt de overeenkomst tussentijds beëindigt of een overeengekomen foto- of videoshoot van een event annuleert, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Bij annulering binnen 48 uur vóór de geplande uitvoering is Cliënt 100% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
- Bij annulering binnen 7 dagen vóór de geplande uitvoering is Cliënt 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
- Bij annulering binnen 14 dagen vóór de geplande uitvoering is Cliënt 25% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.

Voor overige werkzaamheden en projecten geldt dat bij tussentijdse beëindiging door Cliënt minimaal 50% van het overeengekomen totaalbedrag verschuldigd is, vermeerderd met een evenredig percentage van de reeds door Featurn B.V. gemaakte uren en kosten.

In alle gevallen blijven daarnaast de reeds gemaakte onkosten, alsmede kosten voortvloeiend uit verbintenissen met onderaannemers, producenten en derden die door Featurn B.V. in het kader van de opdracht zijn aangegaan, volledig opeisbaar.

18.3. Partijen hebben het recht de overeenkomst met de wederpartij met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder daarbij gehouden te zijn tot enige schadevergoeding indien wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel in surseance van betaling verkeert, of indien wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

19. Slotbepalingen

19.1. Op alle overeenkomsten waarop de Algemene Voorwaarden Featurn B.V. van toepassing zijn is het Nederlands recht van toepassing. Partijen verklaren dat het Weens Koopverdrag (CISG) uitdrukkelijk niet van toepassing is t.a.v. voornoemde overeenkomsten.

19.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

19.3. Featurn B.V. heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal niet eerder in werking treden dan veertien dagen na kennisgeving aan Cliënt. Cliënt kande overeenkomst opzeggen tegen de datum dat een dergelijke wijziging van kracht wordt.

Aangegane projecten met Cliënt zullen naar rato worden afgerekend.

19.4. Overdracht van rechten of een overeenkomst aan een derde partij, waaronder begrepen moeder-, zuster- of dochtermaatschappijen is pas toegestaan nadat Cliënt de toestemming van Featurn B.V. verkrijgt voor overdracht aan die derde partij. Deze toestemming zal Featurn B.V. niet op onredelijke gronden onthouden, maar aan het verlenen van toestemming mag Featurn B.V. nadere voorwaarden zoals de betaling van een vergoeding stellen. Cliënt vrijwaart Featurn B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met het overgedragen gebruiksrecht op het Product of door gebruik schade lijden welke aan Featurn B.V. toerekenbaar zouden zijn.

19.5. Featurn B.V. streeft bij haar dienstverlening naar een adequate opvolging van de ontvangen meldingen en berichten van Cliënt. Om effectief diensten te kunnen leveren zorgt Cliënt voor een steeds bereikbare en voldoende bevoegde contactpersoon; hij/zij speelt o.a. een belangrijke rol bij het voeren van beheer en melden van Storingen. Meldingen (van Storingen) kunnen alleen op de door Featurn B.V. aangegeven wijze. Als een melding buiten werkdagen wordt ontvangen wordt deze de eerstvolgende werkdag geacht te zijn ontvangen. De tijd buiten Werkdagen telt niet mee voor de reactietijd. Afhankelijk van de aard van de melding onderneemt Featurn B.V. actie of reageert naar de contactpersoon.

19.6. Cliënt geeft Featurn B.V. bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Cliënt nodig te hebben, om overeenkomst(en) dan wel onderdelen daarvan over te dragen aan:

- 1) moeder-, zuster- of dochtermaatschappijen;
- 2) een derde partij in het geval van fusie of overname van Featurn B.V.. Indien dit geschiedt zal Featurn B.V. Cliënt hieromtrent informeren.

19.7. Indien een artikel uit deze overeenkomst niet van toepassing verklaard wordt blijven de overige artikelen hun werking behouden. De rechten en plichten voortvloeiende uit het niet van toepassing verklaarde gedeelte van de overeenkomst zullen zoveel mogelijk vastgesteld worden op dezelfde wijze als de wijze waarop het in het niet van toepassing verklaarde artikel was bedoeld.

SiteGround Terms of Service

The following Terms of Service ("TOS," "Terms" or "Agreement") apply to your use of our website and all services, features and/or content provided by SiteGround ("SiteGround," "us," "our"). SiteGround is the trade name of SiteGround Spain S.L. By purchasing one or more Services from SiteGround, you declare that you have read, understood and agree to be bound by this TOS. The latest version of our TOS is always available on the SiteGround website. It is essential that you read this TOS prior to purchasing any Service(s) from SiteGround.

1. APPLICATION OF TERMS

1.1. These TOS apply to all Services provided by SiteGround to you throughout the entire Term or Renewal Term. The TOS consist of the following: Terms of Service, Acceptable Use Policy (AUP), Domain Name Agreement, Copyright Infringement Policy, Privacy Policy, Cookies Policy and Data Processing Agreement. Collectively these documents are referred to herein as the "TOS." They are referred to by their individual names if a particular paragraph applies to that document alone.

1.2. The TOS, together with your Order, represent the entire Agreement relating to the Services and supersedes any other agreement previously established between you and SiteGround. Sending an Order to SiteGround constitutes acceptance by you of these TOS.

1.3. In addition to these TOS, all registrations of domain names are subject to the terms and conditions set out in our Domain Name Agreement, an integral part of these TOS. The Domain Name Agreement incorporates by reference the terms and conditions of the respective Registrar, its rules and regulations.

1.4. In these TOS we mention certain legal rights you have, if you are a Consumer. These TOS do not affect or change these legal rights.

2. ORDER. ACCEPTANCE OF ORDER BY SITEGROUND

2.1. In these TOS the method you use to choose which Service(s) to purchase or renew is referred to as an "Order." First-time customers must purchase our Service(s) through our website. Existing customers may purchase or renew Services through the SiteGround User Area, or by contacting our customer support team via chat, phone or ticket. You acknowledge and agree that all conversations with our customer support team shall be recorded and records of such conversations shall be treated as an Order for purchase or renewal of the respective Service(s).

2.2. The date on which you submit your Order for purchase of the Service(s), shall be considered as the Effective Date of this Agreement. The Term of the Service(s) will commence as of the Effective Date. Upon expiry of the Term it can be renewed as described in our Renewal Policy.

2.3. You must be at least eighteen (18) years of age at the time you place your Order. By submission of an Order you declare that you are eighteen (18) years old or older and have the legal capacity to enter into an agreement with SiteGround.

2.4. If you place an Order on behalf of a legal entity, you represent and warrant that you have the legal authority to bind such legal entity to these TOS, in which case the terms "you" or "your" shall refer to such legal entity. In the event that SiteGround establishes that you do not have the legal authority to bind such legal entity, you will be personally liable for the obligations under these TOS.

2.5. By placing an Order to purchase our Services you declare that there is no other restriction to enter into an agreement with SiteGround and you are not subject to trade sanctions, embargoes, and other restrictions.

2.6. You understand and agree that all Orders may be subject to automated compliance checks to determine if they meet our financial, security and other reasonable criteria (Fraud Screen). If your Order is flagged for review by any of these checks, it may require our manual review and approval. For such reason, we might ask you for additional information before we can approve and accept your Order. We will use commercially reasonable efforts to review such Orders in a timely manner, but we are not liable for any delays.

2.7. By submitting an Order for purchase of our Service(s) you agree and expressly authorize us to use all personal data you provide in order to perform compliance and anti-fraud checks. You agree and expressly authorize us to disclose your personal data to third-parties or to obtain information about you from third parties, including but not limited to your credit/debit card number, in order to authenticate your identity, to validate your credit/debit card, to obtain an initial credit/debit card authorization. Please refer to our Privacy Policy for further information about how we use your data.

2.8. Orders that fail our Fraud Screen will not be approved and Service(s) will not be provided. In case an Order fails to pass the Fraud Screen, you will receive formal notice that your Order has been cancelled. We are unable to provide additional information about the reasons a particular Order fails to pass the Fraud Screen. In case your Order is cancelled and Service(s) are not activated, SiteGround will reimburse you for all pre-paid fees within seven (7) working days as of the date of SiteGround's formal notice to you that your Order was cancelled. We have no liability for payment of any indemnification, compensation for damage or claims related to the Orders not approved because they have failed our Fraud Screen. No interest or other charges will accrue on the advance paid amounts.

3. PERSONAL DATA. DATA PROCESSING AGREEMENT

3.1. In order to purchase and use our Service(s) you will be required to provide personal data. For the purposes of these TOS, personal data shall have the meaning set out in our Privacy Policy. Please refer to our Privacy Policy for complete information on what personal data we collect and how we process and disclose it.

3.2. By uploading and storing content on our servers you acknowledge and agree that SiteGround shall act as a data processor regarding your content. The relationship between you and SiteGround related to processing of your content is set out in our Data processing Agreement (DPA), which is an integral part of our Privacy Policy and these TOS.

4. SERVICES

4.1. For the purposes of these TOS "Service" or "Services" means any and all services provided by SiteGround under these TOS including, without limitation, any of our subscription plans for hosting services, additional features, website migration services, domain name registration services, support services, third-party products and services, any any other services which may be provided from time to time as set out on the portion of our website describing the individual Service (Product Pages).

4.2. The Services will be provided to you as configured for our standard customer. We might modify, update or upgrade the Services and/or add, remove or modify any software, functionality or configuration installed on or used by the Services at any time with or without prior notice. You will bear ultimate responsibility to ensure that the Services are configured to meet your operational, privacy and security needs. Your hardware, software as well as any other items you deem necessary to use the Services shall be compatible with the Services. We will not be obliged to modify the Services to accommodate your use.

4.3. To the maximum extent applicable under national law and without affecting your rights as a Consumer, the Services will be provided on "as-is basis". The hardware configurations may vary. SiteGround may replace your host server hardware, transfer it from one datacenter

to another, transfer your account to another server, including to servers in another datacenter or geographic location, or modify certain software configurations when deemed necessary by SiteGround in order to ensure the quality and security of the Services.

4.4. The proprietary and third-party software we offer as part of the Service(s) will be provided as-is and will be subject to availability and all warranty disclaimers and limitations of liability set out herein. Such software may have terms and conditions that are in addition to those set out in these TOS. You must agree to those terms to use the software. If you fail to do so, you will not be able to use the Service(s). Terms and conditions concerning the above mentioned third party software are incorporated by reference and links to any such terms and conditions are available in an appendix to these TOS.

4.5. We may assign an Internet Protocol ("IP") address for your use. You shall have no right to use that IP address except as permitted by SiteGround in our sole discretion in connection with the use of our Service(s). We shall retain ownership of all IP addresses assigned to you by SiteGround. We reserve the right to change or remove any and all such IP addresses in our sole discretion. You acknowledge and agree that shared IP addresses assigned to you by SiteGround shall be used by other customers as well.

4.6. We provide certain Services designed to filter unwanted email. Depending on the Services set out in your Order, email filtering may be activated by default; in other cases, it may be available as an additional paid Service. Email filtering will likely result in the capture of some legitimate email and the failure to capture some unwanted email that may contain spam, phishing scams and viruses. We recommend that you implement additional levels of protection. Email that is captured by our filtering system is not subject to our SLA.

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

5.1. SiteGround's Service Level Agreement sets out the performance you can expect from us. To the maximum extent applicable under national law and without affecting your rights as a Consumer, this SLA is your sole and exclusive remedy for downtime, or any network, software, hardware or Equipment failure.

5.2. We guarantee network uptime 99.9% on an annual base. If we fall below the guaranteed network uptime, we will compensate you as follows:

- 99.9% - 99.00% uptime: 1 month free hosting
- An additional month of free hosting for every 1% of uptime lost below 99.00%.

5.3. You may check the status of your hosting server uptime from your User Area. You may contact our customer service team if you believe an SLA event has occurred. Compensation is limited to the length of your current Term, but cannot exceed twelve months.

5.4. The following events do not count towards our calculation of uptime:

- Scheduled maintenance;
- Emergency maintenance, hardware and software failure remedied under 1 hour;
- Downtime caused by DNS and/or IP address changes for which you have been notified, but you failed to set your configuration;
- Distributed denial of service (DDOS) attacks, hacker attacks, and other similar events;
- Downtime caused by you, your own configuration, or third-party applications you use;
- Downtime caused when you reach the maximum resources allocation for your plan;
- Downtime caused by your violation of these TOS or any other policy announced on our website;
- Downtime during upgrade/downgrade of your Cloud or Dedicated Server resources;
- Downtime during processing of your technical support request(s); or
- Force majeure or any event beyond our control.

5.5. Our calculation of network availability is based on our internal records. We will not accept third-party reports as evidence that you are entitled to a compensation under this SLA.

6. FEES AND PAYMENT

6.1. You are responsible for the payment of the fee(s) set out on the Order, in the currency specified on the Order (Fees). All fees must be paid in advance for the entire term or renewal term set out on the Order.

6.2. The current fee(s) and payment method(s) are listed on our website. Unless a specific agreement for use of the Service(s) exists between SiteGround and you, you acknowledge and agree to pay the fee for the respective Service(s) indicated on our website at the time you submit your Order. SiteGround reserves the right to change the fees at any time without notification. Changes in fees shall be effective immediately and will apply for you as of your next purchase or renewal.

6.3. All Fees listed on our website are net of applicable taxes, unless explicitly stated otherwise. You are responsible for all taxes levied on the Services.

6.4. In certain cases, the issuer of your payment method may charge you a foreign transaction fee or other fees, which may be added to the final amount that appears on your bank statement or posted as a separate charge. SiteGround has no control over such fees.

6.5. Time for payment is of the essence. Customer's account(s) will not be activated or renewed until all outstanding fees are paid to SiteGround. Domain name registration fees must be paid in full before your domain name registration will be processed.

6.6. In the course of the order process, in case of payment by card, you will be asked to provide your card information, which will be verified. By submitting an Order you authorize SiteGround to verify your card and charge it for the total amount of your Order. If the issuer of your payment method refuses to authorize the transaction to SiteGround, we will not be liable for non-provisioning the Service(s).

6.7. In case of payment via PayPal or a similar online payment provider, immediately after submitting your Order you will be directed to the web page of the payment provider, where you will authorize the payment. You acknowledge and agree that the processing of payments will be subject to the terms, conditions and privacy policies of the respective payment processors in addition to this Agreement. Once the transaction is completed, you will be redirected to our website.

6.8. You acknowledge and agree that your payment details shall be stored by our payment providers to process payment for any SiteGround Service(s) you purchase or renew.

6.9. Our obligation to provide the Service(s) depends on your payment of the Fees. It is your responsibility to ensure that we receive timely payment of the Fees.

6.10. You are responsible for keeping at least one active payment method on file. We reserve the right to make an alternative payment method primary if we determine that the current one is not active for any reason. You can manage your payment method(s) in the SiteGround User Area.

6.11. You confirm that any payment method you use and/or add on file is yours or that you have been specifically authorised by the owner of the card to use it for the purchase.

6.12. In case of delay in payment of any fees(s) due, for whatever reason, we may continue to attempt to collect payment from the payment method on file, suspend, and/or terminate your Services and pursue the collection costs incurred by SiteGround, including without limitation, any court and legal fees and SiteGround's reasonable attorneys' fees. We are not responsible for any deleted or lost Customer Content that results from any suspension or termination of the Service(s).

6.13. You acknowledge and agree that if your card issuer supports Recurring Billing Programs or Account Updater Services, we may participate in such programs or services. As part of these programs, your card issuer will send our payment processors updated information for your payment method(s) on file and we may automatically charge your new card without prior notification. Participation in such programs does not guarantee that we will receive payment of the fees. It is your responsibility to pay all fees due.

6.14. Certain Service(s) may be available to you for free. Such Service(s) may only be used by you during your current Term and may not be transferred to other Hosting Accounts or to third-parties. Upon Termination of your Agreement such Service(s) will also be terminated.

6.15. Invoices are due immediately upon receipt. SiteGround reserves the right to suspend and/ or terminate the Services until payment is made.

6.16. By accepting these TOS, you hereby authorize SiteGround to send you invoices electronically at the email address specified in your User Area. If you would like to receive a paper invoice, please contact us through your User Area.

6.17. Should the Services be suspended due to your fault for any reason, Fees will continue to accrue until the termination or expiry of the term of this Agreement.

6.18. If you believe there is an error on your invoice, you must immediately contact us in writing. We each agree to work together in good faith to resolve any billing disputes. If you contact your credit card company and initiate a "chargeback" based on this dispute, we may suspend the Service(s) until the dispute is resolved. To reactivate your Service(s), you must first pay all outstanding Fees.

6.19. Refund requests are processed as set out in our Money Back Policy. We will apply any refund using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless we have expressly agreed otherwise. SiteGround is not responsible for delays to refunds caused by processing institutions or expiration of the original payment method.

6.20. With your prior consent we may process a refund as credit added to your Customer Account (SiteGround Wallet) to be used for future purchases and/or renewals of our Service(s). SiteGround Wallet amounts can be reimbursed upon your explicit request.

7. RENEWAL POLICY

7.1. All our Services are by default set to renew automatically, with the exception of Reseller Shared Hosting accounts and upgrades. You can adjust the renewal settings and/or renew Services manually from the SiteGround User Area at any time before a Service is terminated.

7.2. All available Renewal Terms and the respective Renewal Fees are set out in your User Area. From time-to-time special promotions may be available only for manual renewal of your Services.

7.3. We will attempt to renew Services for which automatic renewal is enabled and charge the then current Renewal fee(s):

- five days prior to expiration of the current Term for Cloud and Dedicated Server Services as well as Services on a monthly/quarterly billing cycle;

- fifteen days prior to the expiration of the current Term for all other Services.

7.4. If we cannot process a renewal at the scheduled date, we may make additional attempts to charge your payment method(s) until you renew the Service(s) or terminate the Agreement. We will always charge for renewal the primary payment method on file first. Should the primary payment method fail, we will retry billing any other payment methods on file in the order listed in your User Area. We are not responsible for the operation of the Service(s), if Services are suspended/terminated because your payment methods have expired or are no longer valid for any reason.

7.5. You acknowledge and agree that even if a Service is set to renew automatically and/or you have an active payment method on file, we might not be able to renew the Services. It is your responsibility to ensure that you have paid the fees and a renewal has been processed.

7.6. You acknowledge and agree the Service(s) shall be terminated upon expiry of the term, unless you activate the automatic renewal option or manually renew the term of the Service(s). You agree that SiteGround shall not bear any responsibility and liability for any damages whatsoever including, but not limited to, damages for lost profits, cost savings, revenue, business, data or use, or any other pecuniary loss by you or any other third party, if we are unable to charge your payment method on file or you fail to renew the Services manually.

8. MONEY BACK POLICY

8.1. If you no longer need a Service you have purchased or are unsatisfied with its performance, you can cancel it at any time. We recommend that cancellation requests are posted through your User Area.

8.2. Our Money Back Policy covers initial and renewal Orders for Shared Hosting and Cloud Services and most additional features we offer. For the initial period after an account is activated we will issue a full refund for Shared Hosting Accounts and Services cancelled within 30 days from activation and for Cloud Accounts cancelled within 14 days of activation. For renewal fees we will issue a full refund, if cancellation is requested within 30 days from the date on which we receive payment for renewal and the renewal Term has not started. If the renewal Term has already started, we will refund the renewal fees less the fees due for the first month of the renewal Term. Refunds are processed within ten (10) business days after a Service is cancelled.

8.3. Reseller packages are eligible for a refund only if the complete Reseller package is cancelled/terminated within 30 days after your Customer Account is activated. The Money Back Policy does not apply to termination of individual accounts in a Reseller package.

8.4. Services that are tailor-made to you, are not covered by our Money Back Policy. These include Domain name registrations, Dedicated Server Services, SSL certificates, Paid support services, including Backup Creation and Backup Restore, and third-party Services. In any case, domain name fees are not refundable and may be due upon cancellation even if waived initially as part of a special promotion.

8.5. To the maximum extent applicable under national law and without affecting your rights as a Consumer, the Money Back Policy is your sole and exclusive remedy should you decide to withdraw from this Agreement.

9. UPGRADE/DOWNGRADE OF SERVICES

9.1. You can choose to upgrade or downgrade the Hosting Services at any time.

9.1. All available Upgrade options are listed in your User Area and are subject to the fees set out on the respective Product Pages (Upgrade Fee). Upon upgrade to a Shared Hosting Service, the Upgrade Fee covers the difference in fees between the two plans. Upon upgrade to a Cloud or Dedicated Hosting Service you will have to select a new Term and any pre-paid amounts remaining from your previous Service will be prorated and applied as an extension to your new Term.

9.2. You can choose to upgrade the usage for your Cloud Services by purchasing additional resources or by activating the auto-scaling feature. You will need to create an auto-scale event from your User Area. Whenever an event occurs, the additional resources you selected will be automatically applied to your Cloud Service(s) and we will automatically charge you the respective service fees for a Term of one month.

9.3. Resources that are not renewed will be scaled down upon expiration of their Term. Scaling down the RAM of Cloud Services requires reboot of the equipment and results in downtime.

9.4. You can choose to downgrade your Service(s) only if:

- your Service was not previously upgraded from that plan because it had exceeded the parameters of that plan; and
- your Content does not require Server setup different from the standard Server setup. Different Server setup includes, but is not limited to, space size, installation of special PHP or Perl modules, open special ports, different MySQL versions, and/or SSH access.

9.5. You can request a downgrade through our HelpDesk. We may refuse to process your request if your account does not meet the conditions for a downgrade or if in our reasonable opinion the new plan is not suitable for your website. Any additional or free Services that are not included in or are not compatible with the new plan will be terminated. Upon downgrade

we will prorate the difference in Fees between the two plans for any full months remaining from your Term, and will apply that as extra time to your new plan. If no full months remain, your Service will keep its current Term.

10. CUSTOMER ACCOUNT

10.1. If you are a new customer, upon purchase of our Services we will create a Customer Account for you. Your Customer Account contains your personal details and grants you access to our User Area where you can access, review, update and manage your Services, payments and contact information.

10.2. If you purchase Services on behalf of another person or entity, you warrant that you will administer their Customer Account in good faith and in their best interest, and will indemnify us against all losses and liabilities sustained by us should you administer the Account in ways that are adverse to the End User and result in any claim against us.

10.3. Login to the User Area requires the use of username and password. You agree not to use the account, profile, username, or password of another user at any time. You will be solely responsible for the security of your login credentials. You shall keep all passwords confidential and take security measures to prevent unauthorized access to them. For security purposes, SiteGround highly recommends that you keep different passwords for different Customer Accounts and service providers, refrain from using any functionality that saves or stores your login credentials and regularly update your password.

10.4. As an additional security measure, you may set up two-factor authentication (2FA) for your User Area. Follow the instructions in your User Area in order to enable/disable 2FA. If you choose to install and use a 2FA application on a device (e.g. phone or tablet) on which the operating system has been tampered with in any way, you do so at your own risk.

10.5. You are solely responsible for the activity that occurs on your Account, regardless of whether the activities are undertaken by you, your employees or a third party, and for keeping your Account password secure. You shall notify SiteGround immediately of any breach of security or unauthorized use of your Account to the following email address:
privacy@siteground.com.

10.6. You are responsible for providing and maintaining true, current, complete and accurate information. If you fail to do so, we accept no liability in the event that we grant access to the account to another person.

10.7. For avoidance of doubt, the individual or entity whose personal data is listed in the 'My Details' section of the User Area is considered by us to be the owner of the account (Account Owner). Domain names are owned as set out in applicable ICANN rules. If you purchase a

domain name on behalf of a third party, and a dispute arises regarding your administration of that domain name, you agree to pay all registration fees during the time the dispute is pending.

10.8. It is your obligation to ensure that you correctly indicate ownership of your account. If there is a dispute about ownership, the account may be locked until the parties to the dispute agree on a resolution, or until the matter is resolved judicially.

11. USE OF SERVICES. CUSTOMER RESPONSIBILITY

11.1. You acknowledge and agree that your use of the Service(s) and any Content uploaded, stored, published and displayed on or through the Service(s) are in compliance with these TOS and all applicable laws, including laws of the jurisdiction where the Service or Content is uploaded, hosted, stored, accessed or used. You shall implement any restrictions necessary in order to prohibit use of the Services by any third party or in any jurisdiction, as required to comply with such laws.

11.2. You must ensure that each of your End users complies with these TOS, and to any policies and agreements that are incorporated by reference.

11.3. You may not upload, store, publish and display on or through our Service(s) any personal data, private or any other personally identifying information, images, videos of minors or any third party, without the consent of said party (or a parent's consent in the case of a minor). If you use the Services to upload, store, publish, display or otherwise disclose such information, you acknowledge and agree that you have obtained the prior consent of the said parties.

11.4. You shall not use our Service(s) for hosting websites for high-risk activities where the interruption or malfunction of the Services could lead to serious consequences, including but not limited to personal injury, death, environmental damage, etc. For such websites, you must receive confirmation from us that you can use the Services before submitting your Order. Examples of high risk activities include but are not limited to nuclear facilities, air traffic control, life and health support, etc. Please refer to our Acceptable Use Policy for detailed information on the rules and guidelines for using our Services.

11.5. You are responsible to provide accurate and complete information about you and your organization (if you purchase on behalf of a organization) and promptly update all provided information. We shall not be liable for any errors or damages caused by any failure from your side to provide complete and accurate information.

11.6. You are responsible for all your activity related to the use of our Service(s) and the activity of any user who has access to your Customer Account and the Services.

11.7. You declare that (i) you have technical knowledge necessary to ensure the proper use, administration, management of our Service(s); (ii) you have sufficient knowledge about administering, designing and operating the functions facilitated by the Services necessary to take advantage of them.

11.8. You acknowledge and agree that if you resell our Services or administer Services on behalf of others, you must ensure that each of your clients and/or End Users complies with these TOS. You understand and agree that you are responsible for all content uploaded, stored or transmitted on or through the Services and any acts or omissions of your clients or End Users that violate these TOS or the law.

11.9. When using the Services, you will ensure that neither you nor any of your End Users make use of the Server resources to SiteGround's detriment or that of other SiteGround customers.

11.10. You shall indemnify, defend and hold harmless SiteGround, and its respective officers, directors, shareholders, employees, agents and representatives against all damages, claims, liabilities, losses and other expenses, including without limitation reasonable attorneys' fees and costs, whether or not a lawsuit or other proceeding is filed, that arise directly or indirectly from your or your End Users' acts or omissions.

11.11. You must obtain all equipment necessary to access and use our Service(s). It is your responsibility to use equipment, software or applications which are compatible with our Service(s). When accessing or using our Services you may not use equipment and/or software which are faulty or with malfunctions that may cause security issues with our servers, damage the integrity of the network and/or vulnerability of the Service(s).

11.12. You are solely responsible for obtaining all intellectual property rights in the intellectual property of others, including, but not limited to, clearances and/or other consents and authorizations necessary to use the names, marks or any content, materials which are used by you on, or transmitted through the Services.

11.13. If you use any third-party software on the Services, you warrant to SiteGround that you are duly licensed to use the software, and that the licence grants sufficient rights to SiteGround to provide the Services. You agree to provide us with such licence(s) upon request. If you fail to provide reasonable evidence of licensing, SiteGround, at our sole discretion, may suspend the Services and/or terminate the Agreement with immediate effect.

11.14. You acknowledge and agree that SiteGround may periodically run a series of scripts (audit) on your Service(s) to determine what third-party software is installed on the Service(s) and how many Users have access to each piece of software. You authorize us to disclose the results of such audits to third parties. You shall indemnify SiteGround against

any costs, claims, losses, damages, liabilities, demands and/or expenses including reasonable legal costs incurred and/or suffered as a result of any failure by you to be properly licensed in respect of use of third-party software.

11.15. You shall provide to SiteGround, at your cost, any information, resources or facilities reasonably requested by SiteGround for the delivery of the Service(s) and, where necessary, ensure that your employees, contractors and other suppliers cooperate fully and promptly with SiteGround to such aim.

11.16. Any instructions supplied by you to SiteGround must be complete and accurate and clearly legible. We shall not be liable for any errors caused by any failure from your side to provide complete and accurate information. It's your obligation to follow our instructions and to cooperate with us for the proper provision of our Services.

11.17. You acknowledge and agree not to make any modification or alteration of any part of our Service(s) or related technologies.

11.18. You acknowledge and agree not to modify, copy, distribute, transmit, display, perform, reproduce, publish, license, commercially exploit, create derivative works from, transfer or sell any content, software, or services contained on our Site, except where explicitly authorised by us.

11.19. You acknowledge and agree that any information, articles, tutorials, guidelines or technical support advice may be provided by us only for your convenience and do not constitute official statements.

11.20. You are responsible to make backup copies of all your content uploaded, stored, published and displayed on or through our Service(s) in a location independent of ours, and will not use our Backup Services as your sole backup.

12. USER CONTENT. MONITORING OF USER CONTENT

12.1. You may upload, store, publish, display and disclose information, text, files, emails, images, designs, graphics, photos, videos, sounds, software and other content on or through the Services ("User Content"). User Content includes any content posted by you or by users of any of your websites hosted through the Services ("User Websites"). You are solely responsible for any and all User Content and any transactions or other activities conducted on or through User Websites. By posting or disclosing User Content on or through the Services, you represent and warrant to SiteGround that (i) you have all necessary rights to display and disclose such content, and (ii) your posting or disclosure of User Content does not violate the rights of SiteGround or any third party.

12.2. Solely for purposes of providing our Services, you hereby grant us a worldwide, non-exclusive, royalty-free, perpetual, irrevocable right and license to: (i) use, modify, publicly perform, publicly display, reproduce, excerpt (in whole or in part), publish, distribute User

Content, including to make back-up copies of User Content and User Websites without any payment. Except for the rights expressly granted herein, SiteGround does not acquire any right, title or interest in or to the User Content, all of which shall remain solely with you.

12.3. SiteGround shall not exercise control over and accepts no responsibility for User Content or any other information passing through our Services. SiteGround may monitor User Content, but is under no obligation to do so. If you or your End Users post or publish any material in violation of these TOS, or otherwise violate these TOS, in order to resolve the issue SiteGround reserves the right to review your Content and immediately take any corrective action, including without limitation removal of part or all of the User Content or User Websites, suspension or termination of any and all Services with no refund. You hereby agree that SiteGround shall have no liability due to or arising out of any corrective action that SiteGround may undertake.

13. TECHNICAL SUPPORT

13.1. Technical support services:

13.1.1. We provide technical support for issues related to functionality of any Service(s) and features purchased from us. Our technical support is available for all customers and is provided on an as-is, as available basis.

13.1.2. We aim to deliver support in a fast and efficient manner, however, we cannot guarantee that all inquiries will be handled within the statistical averages advertised on our site.

13.1.3. You may request technical support through our HelpDesk. Technical support will be provided via phone, chat and/or ticket. Depending on the issue, we may not be able to provide assistance over all communication channels, but will recommend one or two where support can be delivered.

13.1.4. If you request technical support, you agree that we may have full access to your Services and/or Content. It is your obligation to perform and store a backup of your data and files prior to requesting technical support. You are solely responsible for any instructions you provide to us as part of your technical support request. You understand and agree that any modifications we perform in order to address your technical support issue may affect the functionality of your website and/or Services. It is your responsibility to ensure that your website is operational and the Services are configured to your needs once we complete work on your request.

13.1.5. If your request for technical support exceeds that of similarly situated customers or is outside the scope of our free technical support, we reserve the right to deny service related to such request.

13.1.6. To the maximum extent applicable under national law and without affecting your rights as a Consumer, all technical support is provided as-is and is subject to the disclaimers of warranties and limitation of liability set out in these TOS. While we use reasonable efforts to provide technical support in a timely and professional manner, we cannot guarantee the result you expect or that an issue might not occur again. We retain the right not to process your technical support request(s), if: (i) you violate these TOS; (ii) you are abusive towards our employees or subcontractors; (iii) the need for Technical Support Services is due to any modification or attempted modification of the Services made by you or any third party outside of SiteGround's control, or your failure or refusal to implement changes recommended by SiteGround. We may refuse to perform any request that requires changes not compatible with the Services or not related to them or that might create a security risk or deteriorate their performance.

13.2. Scope of free technical support

13.2.1. We provide free technical support for issues related to our hosting platforms and features:

- Issues related to the functioning and functionality of any of our Services, including issues you report related to the uptime and stability of our Services;
- Issues related to the proper functionality of SiteGround User Area, including tools and features provided by SiteGround, such as auto-update services, caching, staging, integration for currently supported SSL certificates, daily backup, control panels, CDN and other;
- Assistance related to settings and proper usage of the tools and features provided by us;
- Inquiries related to the registration, renewal, and transfer of domains to us, DNS or WHOIS updates. For issues related to domain transfer from SiteGround to another hosting provider or registrar, our support is limited to make sure the domain is transferable per the requirements for the respective domain extension.

13.3. Issues outside the scope of free technical support

13.3.1. Certain issues are outside the scope of our free technical support:

- Issues related to the installation of third-party scripts/applications not provided by SiteGround;
- Website related inquiries such as coding issues, database optimizations, benchmark tests, installation of new software on the server, changing the current setup of your servers, etc.;
- Issues related to web design, web development and/or customization;

- Inquiries related to the functioning of scripts, optimizations, SEO services, themes or extensions;
- Website security audits and malicious code clean-up issues.

13.3.2. If you request technical support for issues outside the scope of our free technical support services, we may provide you with assistance at our own discretion, subject to availability and additional fees. We will inform you, and receive your consent, prior to charging you for technical support. Fees for technical support must be paid in advance.

14. BACKUP SERVICES

14.1. You acknowledge and agree that it is your responsibility to regularly back up all your Content in order to prevent potential data loss. We will use commercially reasonable efforts to back up data stored on your Hosting account. We will not back up files containing temporary or transient data which cannot be restored in a useful state.

14.2. You agree that you will keep independent backup copies of your Content in addition to those we maintain. If you use our Backup Services, you acknowledge and agree that due to technical reasons a backup copy may not be available for restore upon your request. Examples of technical reasons include but are not limited to excessive number of files in the backup, backup software failure, storage failure or corrupted backup files.

14.3. We keep a limited number of backup copies of your account as set out on the respective Product Page. If you upgrade/downgrade the Services, we may delete old backup copies created on your previous plan and start new backups of your data.

14.4. We may host your account and the backups of your data in different datacenter locations. You acknowledge and agree that for service provisioning purposes, your backups may be stored on servers in a different state, country or continent and in case of emergencies may be restored on servers outside your data center location of choice. In case of offsite data transfer to different locations all applicable data protection regulations and arrangements in our **DPA**

(https://www.siteground.com/viewtos/data_processing_agreement) will be followed.

14.5. You agree to notify us through your User Area in case the Backup Service malfunctions and allow us reasonable time to resolve the issue. In the event that you are not satisfied with the outcome of any Backup Restore, it shall be your obligation to restore your files and data from your own backup. If we provide data to you from a backup, it will be provided as raw data, and you may be required to reformat that data so that it reflects a prior configuration or use. If you purchase Backup Services from us, our only obligation is to restore your data from a backup copy.

14.6. To the maximum extent applicable under national law and without affecting your rights as a Consumer, our Backup Services are provided “as-is” and are subject to all limitations of liability set out in these TOS.

15. SITEGROUND CONTENT. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

15.1. SiteGround retains ownership of all intellectual property rights related to the provisioning of the Service(s). SiteGround grants to you a non-exclusive, non-transferable limited license to access and use the Service(s) during the Term or any Renewal Term. All trademarks, product names, services, software, script, source code, content, photos, graphics, videos on our website, logos or slogans (“SiteGround’s content”) used by SiteGround are owned by or licensed to SiteGround. You acknowledge and agree not to modify, copy, reproduce, download, transmit, distribute, sell, license, publish, broadcast, create derivative works from, or store SiteGround’s content for purposes other than using our Services, without our express prior written consent.

Unless otherwise set out in these TOS, you own all right, title and interest to the information you place on our servers pursuant to the Services. If you submit feedback to us concerning your idea and suggestions related to the Services, we shall have the right to use that information to improve our business processes. You have no right to any intellectual property that is based on an improvement to our business based on this feedback.

15.2. You are welcome to provide us with a written or verbal testimonials of our Services in connection with your use of the Services. You acknowledge and agree that we may, at our discretion, use the testimonial to promote our Services online and in social media. Further to our use of your testimonial, you hereby agree and give your consent to SiteGround to publish your name, voice or likeness, profession, website, video and/or contact information in connection with the publication of the testimonial. If you would like to withdraw your consent, please send your request to privacy@siteground.com.

16. THIRD PARTY LINKS

16.1.1 Our site and Services may contain link(s) to other websites operated by or with content provided by third parties. You understand and agree that SiteGround has no control over any such third-party websites or their content and will have no liability arising out of or related to your use of any third-party websites or their content. SiteGround shall not bear any responsibility for any legal documents (agreements, terms and conditions, policies and etc), content and practice of any third-party websites. The existence of any third-party links does not constitute endorsement of such websites, their content, or their operators. SiteGround includes these links only for your convenience.

16.2. You acknowledge and agree that third-party links on our website may contain affiliate tracking and SiteGround may collect a share of sales or other compensation from such links.

17. WARRANTIES

To the maximum extent allowed by applicable law and without affecting your rights as a Consumer, you acknowledge and agree that the Services are provided by SiteGround as-is and you assume all risks and liabilities arising from or relating to your use of and reliance upon the Services, and that SiteGround makes no representation or warranty with respect thereto. SiteGround hereby expressly disclaims all representations, warranties and conditions regarding the Services, whether express or implied, including any representation or warranty in regard to quality, performance, non-infringement, commercial utility, merchantability or fitness of the services for a particular purpose. In addition, SiteGround expressly disclaims any express or implied obligation or warranty of the Services, that could be construed to require SiteGround to provide Services in such a manner to allow the Customer to comply with any law, regulation, rule or court order applicable to the actions or functions of the Customer. Without limiting the generality of the foregoing, we do not warrant that the Service(s) will meet any or all of your needs; will operate in all of the combinations which may be selected for use by you; or that the operation of the Service(s) will be uninterrupted, error-free or completely secure. No SiteGround employee, supplier or subcontractor is authorized to make any warranty on our behalf and if they make such warranties SiteGround shall not be bound by them.

18. LIMITATION OF LIABILITY

To the maximum extent permitted by applicable law, and without affecting your rights as a Consumer, you agree that you will not under any circumstances, including negligence, hold SiteGround, its officers, directors, employees, licensors, agents, subcontractors and/or third party service providers liable for any direct or indirect damages of any nature and type suffered by the Customer or third parties, including, but not limited to, damages for loss of profits, cost savings, revenue, business, data or use, or any other pecuniary loss that may result from: delays, malfunctions, suspension and any other interruption in the provision of the Service(s) due to events beyond our reasonable control (for example: force majeure, third party conduct/acts, including SiteGround's licensors and suppliers, faults and malfunctions of the machines, software and other equipment, whether owned by us or our licensors/suppliers; acts and/or omissions made by Customers and in contrast with the obligations undertaken under these TOS); data loss due to hardware or software failure; any information, data, content in or accessed through the Services; any action, information or instruction provided as part of our technical support Services; your use of the Service(s). You agree that the foregoing limitations apply whether based on warranty, contract or tort or any other legal theory and apply even if we have been advised of the possibility of such damages. In no event, we will be liable to you in the aggregate with respect to any and all breaches, defaults, or claims of liability under these TOS or under any other agreement or document for an amount greater than the fees actually paid by you to us for the respective Service(s) during the twelve month period preceding a claim giving rise to such liability.

Some jurisdictions do not allow the limitation or exclusion of liability for incidental or consequential damages. You agree that in those jurisdictions, our liability will be limited to the extent permitted by law and your rights as a Consumer will not be affected.

19. INDEMNITY

You acknowledge and agree to indemnify, defend and hold harmless SiteGround defend, fully compensate us, our affiliates, subsidiaries, parent and related companies, licensors and any third-party service providers and each of their respective officers, directors, employees, shareholders and agents (each an "indemnified party" and, collectively, "indemnified parties") from and against any and all claims, damages, losses, liabilities, suits, actions, demands, proceedings (whether legal or administrative), and expenses (including, but not limited to, reasonable attorneys' fees) threatened, asserted, or filed by a third party against any of the indemnified parties arising out of or relating to: (i) your use of the Services; (ii) any violation by you of these TOS, our policies or documents which are incorporated herein, or any law; (iii) any breach of any of your representations, warranties or covenants contained in these TOS; and/or (iv) any acts or omissions by you. The terms of this section shall survive any termination of these TOS. For the purpose of this clause only, the term "you" as set out in subparagraphs (i) through (iv) includes you, End Users, visitors to your website, and users of your products or services. The terms of this Article shall survive the termination of the Agreement.

20. TERM AND TERMINATION

20.1. The Term for each Service you purchase shall be set out on the Order. The Term may be extended as described in our Renewal Policy or may be terminated as described below. For avoidance of doubt, "Term" shall include the initial Term and any Renewal Term.

20.2. You may terminate a Service at any time through the User Area (Cancellation Request). We will send you an email confirmation to acknowledge your completion of the Cancellation Request (Cancellation Confirmation). If you fail to complete all steps of the Cancellation Request, or if you fail to use a Cancellation Request to terminate the Services, the Services will not be terminated, and Fees will continue to be charged. You must follow this procedure in order to terminate each Service. Once you complete a Cancellation Request, we will process it and issue a refund, if applicable, as set out in our Money Back Policy.

20.3. If you are a Consumer, you have the right to withdraw from this Agreement, informing us of your decision to withdraw through the User Area (Cancellation Request) or by means of a clear declaration (e.g. a letter sent via post, fax or email). You can also use the model withdrawal form enclosed below, which - however - is not mandatory.

20.4. You acknowledge and agree that any domain name registration is subject to suspension, cancellation, transfer or modification pursuant to the terms of any applicable rules or policies, including, but not limited to: (i) the UDRP; (ii) any ICANN adopted policy; (iii)

any registrar or registry administrator procedures; or (iv) any other ccTLD registry administrator procedures.

20.5. Without prejudice to the provisions laid down in other clauses of these TOS, SiteGround shall be allowed to terminate this Agreement with or without notice with immediate effect if (i) you fail to pay any fees due; (ii) you breach these TOS, our Acceptable Use Policy or any other policy incorporated herein by reference, or any law and fail to cure that breach within 48 hours after receipt of written notice; (iii) you repeatedly infringe any policy incorporated herein or announced on our website; (iv) in case of any action and/or omission, failure and/or malfunction caused by you or your End User(s) which damage SiteGround servers and facilities or the servers and facilities of other network hosts or Internet users; (iv) you disclose false or misleading allegations that may negatively impact our reputation and (v) transfer all or part of your obligations and/or rights under this Agreement to third parties, without our prior written consent.

20.6. SiteGround may also terminate this Agreement by fifteen (15) days written notice as of the date of its receipt if (i) according to SiteGround's reasonable opinion, you do not have basic technical knowledge to use the Service(s) without excessive ongoing technical support; (ii) SiteGround determines in good faith that continued provision of the Service has become unfeasible for technical, legal, regulatory, economic or any other material reason.

20.7. SiteGround may discontinue provisioning of certain Service(s) or terminate this Agreement, if a third party ceases to make components of the Service available to us.

20.8. It is important to understand that certain Services are bundled together. As a result, termination of the Services that provide hosting (Hosting Account) may result in immediate termination of multiple aspects of the Services. Upon termination any information, data, content and files stored by you on our server shall be deleted. We may keep backup data for terminated Services for up to sixty (60) days after termination and provide you with access to that data upon request and subject to availability. IP addresses and server space are recycled. It is your obligation to ensure that you arrange to migrate your website(s) or content off our servers and relinquish use of the IP address assigned to you in connection with the use of our Service(s) prior to termination. We have no obligation to provide any Service(s) to you including forward of email(s) following termination.

20.10. Model Withdrawal Form

If you wish to withdraw from this Agreement, please fill in the form below and send it back to us:

"To

SiteGround Spain S.L.,

with registered address: Calle de Prim 19,

28004 Madrid, Spain.

I/we (*) hereby withdraw from the agreement concluded by me/us (*) on the purchase of the following goods (*) / the rendering of the following services (*):

Ordered on(*) / received on (*):

Name(s) of the consumer(s):

Address of the consumer(s):

Signatures of the consumer(s) (only in case of notification on paper)

Date

(*) Delete as applicable.”

21. COMPLAINTS

21.1. If for any reason you are not satisfied with our Services, you may send your complaint to us via: (1) email at **compliance@siteground.com (mailto:compliance@siteground.com)**, or (2) opening a support ticket, chat through the HelpDesk in your User Area, or (3) registered mail to the following address: SiteGround Spain S.L., Calle de Prim 19, 28004 Madrid, Spain.

21.2. You may have the option to escalate a chat or support ticket to a Supervisor/Manager. You should include any tracking numbers or other references from your previous correspondence with us in order to be able to recover the full history of your complaint.

21.3. We will take care to review, investigate and respond to any complaint(s) fairly and thoroughly. All complaints must be in writing and clearly indicate the name and contact details of the complainant. If you have relevant documentary evidence to support your complaint, it should be enclosed to the complaint. Evidence submitted should be as concise as possible and relevant to the complaint.

21.4. Complaints made over the phone shall be recorded, but wherever possible, should be confirmed in writing. Anonymous complaints will not be reviewed.

21.5. When you submit a complaint, SiteGround will acquire any and all personal data included in the complaint. In order to follow up on your complaint, SiteGround may need to provide your complaint enclosed with evidences to a person subject of the complaint and third parties as consultants and subcontractors. SiteGround shall process all personal data included in the complaints in compliance with our Privacy Policy.

21.6. SiteGround will review the complaint and will provide a written answer within 10 (ten) business days from receipt of the complaint. If the complaint requires more detailed investigation, you will receive an interim response describing what is being done to deal with the matter, and when you can expect a final reply.

22. DISPUTE RESOLUTION. JURISDICTION

22.1. In the event of any dispute, controversy or claim arising out of or related to this Agreement, you and SiteGround shall use reasonable effort to settle such disputes or differences. To this effect, we shall consult and negotiate each other with the aim to reach a solution satisfactory to each Party.

22.2. You agree that the Courts of Madrid, Spain shall have the sole jurisdiction over all disputes and other matters relating to the execution, interpretation, enforcement and termination of this Agreement or any other document entered into by the Parties related thereto. All disputes and other matters relating to the interpretation and enforcement of these TOS as well as any other document entered into by the Parties shall be governed by the laws of Kingdom of Spain.

22.3. Based on Regulation No. 524/13/EC, if you are a Consumer you have the right to use the internet platform for the Online Settlement of Disputes between Entrepreneurs and Consumers ("OS-Platform"), established and operated by the EU Commission. The OS-Platform can be accessed at the following web page: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.) The internet platform for the Online Settlement of Disputes is applicable only for the Consumers.

23. NOTICES

23.1. We will send notices to you using the contact information in your Customer Account. We may send you notices by email, a ticket in our HelpDesk or a notice posted in your User Area. We have no responsibility for notices not delivered due to outdated or inaccurate contact information.

23.2. Any notices to us related to issues governed by our Privacy Policy shall be addressed to us at legal@siteground.com or to our Data Protection Officer who can be reached at privacy@siteground.com (<mailto:privacy@siteground.com>).

23.3. You may send us notices, requests, claims, consents, waivers, demands or any other communication related to this Agreement by (i) opening a ticket through the HelpDesk in your User Area; (ii) email; (iii) first-class mail; or (iv) internationally recognized courier.

Please address your notices to:

SiteGround Spain S.L.,

with registered address: Calle de Prim 19,

28004 Madrid, Spain

Email: legal@siteground.com

23.4. Notice shall be considered duly given and effective: (i) if sent by ticket, on the date the ticket is recorded in the HelpDesk; (ii) if sent by email, on the day when received in the designated email account; (iii) if sent by first-class mail, on the date of delivery by the appropriate postal service; (iv) if sent by internationally recognized courier, on the date of delivery by such courier.

24. GENERAL PROVISIONS

24.1. Applicable law. This Agreement will be governed by and interpreted in accordance with the laws of Kingdom of Spain.

24.2. Waiver. If at any time during the term of this Agreement we fail to insist upon strict performance of any of your obligations under this Agreement, or if we fail to exercise any of the rights or remedies to which we are entitled under this Agreement, this shall not constitute a waiver of such rights or remedies and shall not relieve you from compliance with such obligations. A waiver by us of any default shall not constitute a waiver of any subsequent default. No waiver by us of any term of this Agreement shall be effective unless it is expressly stated to be a waiver and is communicated by you in writing.

24.3. Assignment. Successors. You may not assign or transfer this Agreement or any of its rights or obligations hereunder, without our prior explicit written consent. Any assignments in violation of the foregoing shall be null and void and of no force or effect. You acknowledge and agree that SiteGround may assign its rights and obligations under this Agreement, and may engage subcontractors in performing its duties and exercising its rights hereunder, without your further explicit consent. This Agreement shall be binding upon and shall inure to the benefit of the parties hereto and their respective successors and permitted assignees.

24.4. Independent Contractors. This Agreement does not create any agency, partnership, joint venture, or franchise relationship. Neither party has the right or authority to, and shall not, assume or create any obligation of any nature whatsoever on behalf of the other party or bind the other party in any respect whatsoever.

24.5. Severability. If any one or more of the provisions contained herein or of the applicable policies of SiteGround shall, for any reason, be held invalid, illegal or unenforceable in any respect by a court of competent jurisdiction, such provision(s) will be changed and interpreted to accomplish the objectives of the provision to the greatest extent possible under any applicable law. You further agree and understand that the validity of or

enforceability of any other provision (or of such provision, to the extent its application is not invalid or unenforceable) of this Agreement and the policies announced on our site shall not be affected.

24.6. Force Majeure. With the exception of Customer's payment obligations, neither Party will be responsible for any interruption, delay or other failure to fulfill any obligation under this Agreement resulting from acts of God, storms, flood, riots, fire, acts of civil or military authority, war, terrorism, epidemics, pandemics, shortage of power, telecommunications or internet service interruptions or other acts or causes reasonably beyond the control of that Party.

In the event of an occurrence of a Force Majeure, the Party whose performance is affected thereby shall give to the other Party notice of suspension as soon as reasonably practicable, stating the date and extent of such suspension and the cause thereof, and such Party shall resume the performance of such obligations as soon as reasonably practicable upon the cessation of such Force Majeure and its effects.

During a Force Majeure event, you shall be entitled to seek an alternative hosting provider at your own cost with respect to the affected Services. If a Force Majeure event continues to exist for more than twenty (20) consecutive days, each Party shall be entitled to terminate the Agreement for affected Services.

25. CHANGE OF TOS

SiteGround may modify these TOS at any time with immediate effect. We will inform you about modifications to the TOS by email and via notices in your User Area. SiteGround shall not be liable for your failure to receive an email notification due to an inaccurate email address.

If you do not agree to the changes in the TOS, you must suspend use of the Services and terminate this Agreement within ten (10) business days of receiving notification from us.

To the extent permitted by applicable law, continued use of the Services after you have received a notice for changes to the TOS will be considered as acceptance of such changes and in force in the agreement between the user and SiteGround, unless you have sent us a termination notice.

Where the change in Terms is required by law or related to the addition of a new service, extra functionality to the existing Service(s) or any other change which neither reduces your rights nor increases your responsibilities, the TOS will be changed without prior notice to you and shall have immediate effect.

No clarification or explanation of the Terms provided by the Parties will have the power to modify the provisions of these TOS.

26. Survival.

Articles 5, 11.10., 14.6., 17, 18, 19, 22, 23, 24.1., 24.5 and 26 shall survive the termination of this Agreement.

APPENDIX A – LINKS TO THIRD-PARTY SERVICES

These TOS incorporated by reference the Terms of Service of the third-party Service providers listed below.

- WEEBLY SITEBUILDER - (<https://www.weebly.com/terms-of-service>)<https://www.weebly.com/terms-of-service> (<https://www.weebly.com/terms-of-service>) ;

CLOSE WINDOW