

Algemene Voorwaarden 12Sale (2025)

Artikel 0 — Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 12Sale: 12Sale, gevestigd te Arnhem, KvK 09090240.
- Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie 12Sale een overeenkomst sluit.
- Diensten: door 12Sale te leveren (digitale) diensten, zoals (managed) hosting, domeinregistraties, e-mail, SSL, VPS, beveiligings- en supportdiensten, ontwikkeling en aanverwante werkzaamheden.
- Account: een door 12Sale beschikbaar gestelde beheeromgeving (voor bijvoorbeeld webmail, webserver, etc.).
- Schriftelijk: ook e-mail en elektronische communicatie, mits herleidbaar tot afzender en inhoud ongewijzigd.

Artikel 1 — Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen 12Sale en Klant.

1.2 Afwijkingen gelden alleen indien door 12Sale schriftelijk aanvaard. Algemene (inkoop)voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 2 — Totstandkoming Overeenkomst

2.1 Een overeenkomst komt tot stand door (i) aanvaarding van een offerte/aanvraag, (ii) activatiebevestiging door 12Sale, of (iii) eerste feitelijke afname/gebruik van de dienst.

2.2 Voor aanvragen via het Account geldt akkoord via het Account of per e-mail als bevestiging.

2.3 Consument-herroepingsrecht (14 dagen): bij op afstand gesloten overeenkomsten heeft een consument 14 dagen om te ontbinden, behalve wanneer hij/zij bij (vroegtijdige) activatie uitdrukkelijk instemt met directe uitvoering en erkent het herroepingsrecht te verliezen. Bemiddeling bij domeinnamen is uitgezonderd.

2.4 Wijzigingen op verzoek van Klant worden, voor zover meer- of minderwerk, overeenkomstig in rekening gebracht.

Artikel 3 — Levering, onderhoud en security

3.1 12Sale voert de Overeenkomst uit naar beste kunnen, met zorg en vakmanschap. Levertermijnen zijn indicatief.

3.2 12Sale streeft naar kwalitatieve en redelijke ononderbroken beschikbaarheid. Tenzij anders overeengekomen is geen resultaats- maar een inspanningsverplichting

van toepassing.

3.3 Gepland onderhoud wordt, waar mogelijk, buiten kantooruren verricht. 12Sale mag (veiligheids)updates en configuratiewijzigingen doorvoeren indien dat nodig of wenselijk is voor continuïteit of beveiliging.

3.4 12Sale kan derden inschakelen. Eventuele extra kosten zijn alleen voor Klant indien vooraf schriftelijk overeengekomen.

3.5 12Sale levert en onderhoudt de infrastructuur onder eigen beheer (netwerk, hardware, OS, webserver, database en runtime). Applicatie-software van Klant (zoals CMS, plugins, thema's, webshops) valt buiten het standaardbeheer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (bijv. via een onderhoudscontract of supportstrippenkaart).

3.6 12Sale kan in het kader van misbruik- en dreigingsreductie filters toepassen (o.a. anti-spam, anti-DDoS). Perfecte filtering kan niet worden gegarandeerd.

3.7 Hardware ten behoeve van diensten blijft eigendom van 12Sale (ook indien als 'eigen' aangeduid). Op "eigen hardware" worden geen andere klanten geplaatst.

Artikel 4 — Verplichtingen Klant

4.1 Klant verschaft tijdig juiste en volledige informatie en medewerking, waaronder een werkend e-mailadres voor communicatie.

4.2 Klant beheert eigen inloggegevens veilig. Handelingen via het Account gelden als handelingen van Klant. Misbruik of vermoeden daarvan meldt Klant direct.

4.3 Klant onderhoudt eigen applicaties up-to-date en beveiligd; bij aantoonbare risico's mag 12Sale ingrijpen en redelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 5 — Gedragsregels en notice-&takedown

5.1 Klant gebruikt diensten niet in strijd met wet- of regelgeving of rechten van derden. Verboden zijn o.a.: onmiskenbaar onrechtmatige of strafbare inhoud, inbreuk op IE-rechten, phishing, privacy-schending, ongevraagde communicatie (spam), malware/spyware, en andere vormen van misbruik.

5.2 Klant hindert geen systemen of gebruikers en veroorzaakt geen schade (o.a. excessive load, DDoS, slecht beveiligde diensten).

5.3 Bij (vermoedelijke) overtreding kan 12Sale proportioneel ingrijpen (o.a. blokkade content/verkeer, schorsing), Klant informeren en waar mogelijk tot een zorgvuldige oplossing komen.

5.4 12Sale mag bij strafbare feiten aangifte doen en, indien redelijkerwijs onderbouwd, identificerende gegevens verstrekken aan een klagende derde of autoriteit.

5.5 12Sale is niet aansprakelijk voor schade door maatregelen onder dit artikel, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.

Artikel 6 — Domeinnamen, IP-adressen, SSL

6.1 Bij bemiddeling gelden regels van de uitgevende instanties (bijv. SIDN, RIPE, CA's). 12Sale garandeert geen toekenning.

6.2 Alleen de bevestiging van 12Sale dat registratie is voltooid, bewijst toekenning. Een factuur is geen registratiebewijs.

6.3 Klant vrijwaart 12Sale voor aanspraken m.b.t. gebruik van domeinnamen/IP's/SSL.

6.4 Bij beëindiging of verzuim kan registratie worden aangepast of beëindigd conform de geldende registry-regels en deze voorwaarden.

Artikel 7 — Opslag- en datalimieten

- 7.1 12Sale kan redelijke limieten hanteren (opslag & data) en inzicht bieden in verbruik.
- 7.2 Bij overschrijding kan 12Sale, na ten minste één waarschuwing, meerkosten per eenheid doorbelasten.
- 7.3 12Sale is niet aansprakelijk voor gevolgen van het niet kunnen verwerken van data bij overschrijding van limieten.

Artikel 8 — Prijzen en indexatie

- 8.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en heffingen, tenzij anders vermeld.
- 8.2 Indien prijzen zijn gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en die blijken onjuist, mag 12Sale prijzen aanpassen.
- 8.3 Bij overeenkomsten ≥ 12 maanden mag 12Sale tarieven jaarlijks aanpassen (bijv. CPI of marktontwikkelingen).
- 8.4 Wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd; bij wezenlijke verhoging mag Klant opzeggen per ingangsdatum wijziging (voor consumenten: kosteloos).

Artikel 9 — Facturatie en betaling (WIK-conform)

- 9.1 12Sale mag periodieke bedragen vooruit factureren en elektronische facturen sturen.
- 9.2 Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders.
- 9.3 Factuurbezwaar binnen 14 dagen kenbaar maken; onbetwist deel blijft binnen termijn verschuldigd.
- 9.4 Bij overschrijding vervalt zonder ingebrekestelling de termijn en is Klant in verzuim. Consequenties: a) Rente: wettelijke rente (consumenten) of wettelijke handelsrente (B2B). b) Buitengerechterlijke kosten (WIK): voor consumenten conform staffel (min. €40; 15% over de eerste €2.500, 10% over de volgende €2.500, 5% over de volgende €5.000, 1% over de volgende €190.000, 0,5% over het meerdere; max. conform WIK). Voor B2B: redelijke kosten, bij gebreke van afspraak aansluitend bij WIK-staffel. c) Redelijke administratiekosten voor herinneringen/aanmaningen. d) Opschorting/schorsing: 12Sale mag diensten (tijdelijk) beperken of ontoegankelijk maken tot volledige betaling.
- 9.5 Tenzij Klant consument is, is opschorting of verrekening door Klant uitgesloten.

Artikel 10 — Looptijd, verlenging en opzegging

- 10.1 De duur is zoals overeengekomen; voor abonnementen geldt, tenzij anders overeengekomen, 12 maanden. Registratie en het beheer van domeinnamen alsmede webhosting voor websites en/of applicaties worden standaard op abonnementsbasis geleverd.
- 10.2 Bij gebreke van tijdige opzegging wordt het abonnement verlengd met eenzelfde periode. Voor Klanten en consumenten geldt: na de eerste vaste looptijd wordt deze omgezet naar onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand.
- 10.3 Opzeggingen dienen schriftelijk te geschieden per e-mail of WhatsApp. Een opzegging is pas geldig indien de ontvangst door 12Sale aantoonbaar is bevestigd, bijvoorbeeld door middel van een leesbevestiging of afzonderlijke bevestigingsmail.
- 10.4 12Sale mag per direct opschorten of opzeggen indien: (i) wezenlijke contractbreuk en verzuim, (ii) faillissementsaanvraag, (iii) surseance van betaling, of (iv) bedrijfsbeëindiging/liquidatie.
- 10.5 Reeds geleverde prestaties blijven verschuldigd; bij toerekenbare ontbinding door Klant is 12Sale gerechtigd tot schadevergoeding.
- 10.6 Opzegging van abonnementen door Klant of consument gedurende de looptijd

leidt niet tot restitutie van reeds vooruitbetaalde bedragen of termijnen.

Artikel 11 — Exit, dataportabiliteit en verwijdering

11.1 Bij opzegging of einde Overeenkomst kan Klant binnen 30 dagen een export van eigen data opvragen in een gangbaar formaat (redelijke kostprijs bij omvangrijke of maatwerkexports).

11.2 Tenzij wet of gerechtelijk bevel anders verlangt, verwijdert 12Sale na 45 dagen na einde dienstverlening de nog aanwezige Klantdata van productiesystemen. Back-ups vallen onder reguliere retentiecycli; onomkeerbare verwijdering wordt niet gegarandeerd buiten deze cycli.

11.3 Bij vrijwillige opzegging van domeinbeheer kan de domeinnaam vervallen. Bij verzuim conform artikel 10.4 kan 12Sale de domeinnaam wijzigen/beëindigen binnen de geldende registry-kaders.

Artikel 12 — Intellectueel Eigendom

12.1 Alle IE-rechten op door 12Sale geleverde infrastructuur, configuraties, scripts, documentatie en (maatwerk)software berusten bij 12Sale of haar licentiegevers.

12.2 Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.

12.3 Open-sourcelicenties van derden kunnen aanvullende voorwaarden stellen; Klant respecteert die voorwaarden.

Artikel 13 — Privacy, gegevensbescherming en verwerkersovereenkomst

13.1 Partijen verwerken persoonsgegevens conform de AVG. 12Sale hanteert een privacyverklaring die beschrijft welke gegevens worden verwerkt en met welke doelen.

13.2 Indien 12Sale verwerker is voor Klant, kunnen partijen een verwerkersovereenkomst (DPA) afsluiten. De DPA prevaleert bij strijdigheid met deze voorwaarden voor zover het de verwerking betreft.

13.3 12Sale treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, passend bij de aard en omvang van de diensten.

13.4 Beveiligingsincidenten met impact op persoonsgegevens meldt 12Sale zonder onredelijke vertraging aan Klant, met relevante informatie voor eventuele meldplichten.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid

14.1 De totale aansprakelijkheid van 12Sale wegens toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is per gebeurtenis (of reeks samenhangende gebeurtenissen) beperkt tot het totaal van de door Klant betaalde vergoedingen over de laatste zes (6) maanden voor de betreffende dienst, met een absoluut maximum van € 2.000 excl. btw, tenzij schriftelijk anders overeengekomen (bijv. via SLA).

14.2 12Sale is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data (behoudens opzet/bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding) en schade door bedrijfsstagnatie.

14.3 De beperkingen vervallen bij schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van 12Sale.

14.4 Een aanspraak vervalt indien niet binnen 12 maanden na ontdekking schriftelijk gemeld.

Artikel 15 — Overmacht

15.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming bij overmacht (o.a. grootschalige

storingen publieke infrastructuur, registry-storingen, grootschalige cyberincidenten, uitval derden die niet toerekenbaar is, overheidsmaatregelen, vervoersproblemen, stakingen, oorlog, terrorisme, binnenlandse onlusten).

15.2 Duurt overmacht langer dan 3 maanden, dan kan ieder der partijen de Overeenkomst ontbinden; reeds geleverde prestaties worden naar rato afgerekend.

Artikel 16 — Geheimhouding

16.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie vertrouwelijk en leggen die verplichting op aan medewerkers en ingeschakelde derden.

16.2 12Sale neemt in beginsel geen kennis van Klantdata, tenzij noodzakelijk voor uitvoering, beveiliging of op grond van wet/gerechtelijk bevel.

16.3 Geheimhouding blijft na einde Overeenkomst van kracht zolang informatie redelijkerwijs vertrouwelijk is.

Artikel 17 — Wijziging diensten en voorwaarden

17.1 12Sale mag diensten en voorwaarden wijzigen of aanvullen. Wijzigingen gelden 30 dagen na bekendmaking, tenzij het niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang betreft.

17.2 Bekendmaking via Account, e-mail of een ander aantoonbaar kanaal.

17.3 Bij wezenlijke wijziging die Klant niet wil accepteren, kan Klant dit binnen 14 dagen schriftelijk gemotiveerd melden. Handhaaft 12Sale de wijziging, dan mag Klant opzeggen per ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 18 — Bewijs, communicatie en overdracht

18.1 Logfiles en (elektronische) administratie van 12Sale vormen, behoudens tegenbewijs, volledig bewijs van stellingen van 12Sale.

18.2 'Schriftelijk' omvat ook e-mail en andere elektronische communicatiemiddelen.

18.3 Rechten en verplichtingen kunnen slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgedragen, behalve bij (aandelen/activiteiten)overdracht van onderneming; toestemming is dan niet vereist.

Artikel 19 — Toepasselijk recht

19.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Voor zover dwingend recht niet anders voorschrijft, zijn geschillen onderworpen aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van 12Sale.

12Sale — Arnhem, augustus 2025