



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ALFANET BVBA

We vragen u deze overeenkomst door te nemen alvorens een bestelling te plaatsen. Door het bestellen van diensten en/of producten van AlfaNet bvba verklaart u dat u deze Algemene Voorwaarden gelezen heeft, begrepen heeft en dat u akkoord bent om u te houden aan alle bepalingen beschreven in deze overeenkomst. Aarzel niet om ons te contacteren mocht u enige vragen hebben rond deze Algemene Voorwaarden.

ALGEMENE VOORWAARDEN, PRIVACY POLICY & DISCLAIMER v.5.1

Deze overeenkomst geldt voor alle klanten die gebruik maken van diensten van AlfaNet BVBA waaronder:
 Producten en diensten aangeboden op AlfaNet.be en AlfaNet.nl;
 Producten en diensten aangeboden op Alfahosting.be, Alfahosting.nl, TheFast.be en TheFast.nl;
 Producten en diensten aangeboden op Alfadedicated.be, Alfadedicated.nl, Alfadedicated.eu, Alfadedicated.com;
 Producten en diensten aangeboden op andere verwante domeinnamen en websites eigendom van AlfaNet bvba.

Privacy Policy: AlfaNet respecteert uw privacy. U kan onze websites bezoeken zonder persoonlijke informatie over uzelf vrij te geven. We verzamelen wel statistieken van bezoekers zoals het internetadres van de domeinen van de personen die onze website bezoeken maar enkel met het doel om de inhoud van onze websites te verbeteren. Wanneer u een bestelling plaatst voor één van onze diensten zal de verzamelde persoonlijke informatie strikt vertrouwelijk behandeld worden. Deze informatie wordt enkel gebruikt voor het behandelen van uw bestelling en om U een zo goed mogelijke dienstverlening te bezorgen. Nooit, uitgezonderd in wettelijke procedures, zullen we uw gegevens doorgeven aan derden. Op aanvraag zullen wij onze klanten alle informatie die we over hen bewaren toesturen.

Deze overeenkomst wordt afgesloten tussen AlfaNet bvba, Neerstraat 43, B-3980 Tessenderlo (vanaf hier aangeduid als "AlfaNet bvba", "AlfaNet" of "het bedrijf") en alle klanten die een dienst of product bestellen van AlfaNet via één van zijn websites, post, telefoon of fax (vanaf hier aangeduid als "de klant"). Deze overeenkomst gaat in vanaf het moment van het plaatsen en/of verzenden van een bestelling:

1.0 Alle communicatie met de klant (zowel bestelling, verlenging, facturatie als informatie) verloopt via het emailadres waarmee de klant zich heeft aangemeld bij het bestellen. Het is daarom ERG BELANGRIJK en de klant zijn verantwoordelijkheid dat hij een eventuele wijziging van dit emailadres onmiddellijk meldt aan info@alfahosting.be of aanpast in zijn controlepaneel 'Mijn Alfahosting'. De klant begrijpt dat bij nalatigheid dit ernstige gevolgen kan hebben en bij verlengingen zelfs kan leiden tot het verlies van zijn domeinnaam en/of gegevens.

1.1 De klant is verantwoordelijk voor het opgeven van zijn gegevens en verklaart in eer en geweten de juistheid ervan. Indien de klant zijn gegevens wil wijzigen kan dit aangevraagd worden in zijn controlepaneel 'Mijn AlfaHosting'. Het is mogelijk dat er documenten opgevraagd worden ter bevestiging van de wijzigingen in zijn persoonlijke gegevens. Deze wijziging heeft betrekking tot de privacy Policy dat bovenaan omschreven staat.

2.0 Start, Verlenging en Einde van Overeenkomst

2.1 Alle tarieven op onze website zijn aangeduid op jaarbasis en inclusief BTW, tenzij anders uitdrukkelijk vermeld. Alle diensten van AlfaNet zijn op basis van vooruitbetaling. De klant gaat met het plaatsen van een bestelling akkoord met de tarieven aangegeven door AlfaNet. De prijzen kunnen eenzijdig worden gewijzigd door AlfaNet. AlfaNet verbindt er zich toe de klant vooraf te informeren omtrent deze prijswijzigingen. Wanneer de betaling is ontvangen kan de bestelling niet meer opgezegd worden mits anders overeengekomen.

2.2 AlfaNet behoudt zich het recht voor, bij gebreke van een tijdige betaling, een bestelling of verlenging te annuleren binnen de 7 dagen na plaatsing of verlenging, dit zonder voorafgaande verwittiging of ingebrekestelling.



2.3 De klant beschikt (wet op overeenkomsten op afstand) over een termijn van 7 werkdagen na bestelling waarbinnen hij de overeenkomst kan verzaken. Na deze termijn is annulering niet meer mogelijk en dient de klant de betaling van de bestelde dienst door te voeren of een vergoeding te betalen van 9.95 euro, inclusief BTW. Wanneer de klant een betaling uitvoert voor het einde van de termijn van zeven werkdagen zal de levering van de diensten reeds uitgevoerd worden en gaan de klant en AlfaNet akkoord dat het verzakingsrecht niet kan worden uitgeoefend. De klant beschikt niet over een verzakingsrecht wanneer hij opteert voor een rechtstreeks factuur aangezien het om een overeenkomst gaat betreft producten die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben.

2.4 De maand voor de vervaldatum van het domein of account ontvangt u een mail vanwege AlfaNet waardoor u verwittigd wordt van het feit dat uw overeenkomst gaat aflopen en u de mogelijkheid hebt om tijdig op te zeggen tot 7 dagen voor de vervaldatum. Een opzegging kan uit veiligheidsoverwegingen enkel gebeuren via het klantenpaneel 'Mijn Alfahosting' of aangetekend schrijven. Bij niet tijdige opzegging is de klant steeds een betaling verschuldigd. Een verhuis van een domeinnaam staat nooit gelijk aan een opzegging. Bijkomende kosten als gevolg van een niet tijdige betaling zijn steeds ten laste van de klant. De klant begrijpt dat een niet tijdige betaling het verlies van domeinnaam tot gevolg kan hebben, ook op dat moment is de klant nog steeds de betaling verschuldigd en kan hij een nieuw domein kiezen.

Een automatische verlenging kan gebeuren op vraag van de klant, het domein/account zal dan automatisch verlengd worden en er zal tevens een factuur aangemaakt worden. De klant zal bij verlenging 40 dagen voor de vervaldatum verwittigd worden via mail dat zijn account/domeinnaam zal vervallen. U heeft dan nog 20 dagen de mogelijkheid om uw account/domein op te zeggen. Bij niet-opzegging zal twintig dagen voor de vervaldatum het factuur automatisch aangemaakt worden en uw account/domein zal verlengd worden. Annulatie of wijziging is daarna niet meer mogelijk of in bepaalde gevallen mits betaling van een administratiekost.

2.5 In afwijking op artikel 2.4 dient de beëindiging van de overeenkomst van de huur van een dedicated server bij aangetekend schrijven te gebeuren, tenminste 2 maanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst tenzij anders vermeld in het contract.

2.6 In afwijking op artikel 2.4 wordt de overeenkomst van een Windows resellerpakket of VPS pakket aangegaan voor onbepaalde tijd, doch minimaal twaalf (12) maanden, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. De beëindiging van een Windows Reseller pakket dient schriftelijk te gebeuren en de klant dient een opzegtermijn van tenminste één (1) maand in acht te nemen. De oplevering ervan wordt binnen de 14 dagen voorzien en dit onder voorbehoud.

2.7 Alle facturen worden in PDF formaat via email aan de klant bezorgd. Op uitdrukkelijke vraag van de klant kan er ook een factuur per post verzonden worden mits betaling van een administratiekost van 9.95 euro, inclusief BTW.

3.0 Illegale Activiteiten

3.1 De diensten van AlfaNet mogen enkel gebruikt worden voor legale doeleinden. Om deze redenen zullen we geen diensten verlenen aan hen die onze diensten gebruiken voor onder meer (onderstaande lijst is niet limitatief):

3.1.1 Het Hacken of het zonder toestemming toegang verschaffen (of poging tot) tot een account, computer, server, of netwerk. Ook het scannen van poorten of firewalls en 'phishing' (frauduleus achter gegevens proberen te komen) technieken zijn niet toegelaten

3.1.2 Het hosten of aanbieden van files, software, torrents of muziek waarvoor men geen toestemming of licentie heeft.

3.1.3 Het verzenden van spam of het in bulk verzenden van ongewenste commerciële of andere emails. AlfaNet hanteert een erg strikt beleid hieromtrent.

3.1.4 Het schenden van intellectuele rechten, copyrights, trademarks, privacy en andere wettelijke rechten.

3.1.5 Het hosten of aanbieden van eender welk materiaal dat bedreigend, onwettelijk, beledigend, obscene, aanstootgevend is of materiaal waarvan AlfaNet vindt dat het niet gepast is.

3.1.6 Het hosten of aanbieden van kinderpornografie is ten strengste verboden. Indien deze informatie ontdekt wordt zal AlfaNet dadelijk de bevoegde wettelijke autoriteiten verwittigen.

3.1.7 Het hosten of aanbieden van software of files die computervirussen of files bevatten die schade kunnen toebrengen aan computers en/of servers van anderen;



3.2 Door aanvaarding van de Algemene Voorwaarden geeft de klant toestemming aan het bedrijf om bij vastgestelde inbreuken de gegevens van de klant door te geven aan de wettelijke overheden.

4.0 Acceptabel Gebruik van en Toegang tot Diensten

4.1 AlfaNet doet zijn uiterste best om u een zo goed mogelijke dienstverlening te bezorgen. We vragen dan ook dat u onze medewerkers met het nodige respect en professionalisme behandelt. Geschillen of problemen dienen dan ook aan ons gemeld te worden zodat het mogelijk is om een gepaste oplossing te zoeken. De informatie verstrekt door AlfaNet aan de klant is dan ook vertrouwelijk en mag niet openbaar gemaakt worden. We zijn voor dringende zaken zoals downtime van server of netwerk 24/24 bereikbaar via SMS op ons mobiele nood nummer 0032-498.520.817. We vragen klanten geen misbruik te maken van dit nummer.

4.2 Volgende inhoud is NIET toegelaten (tenzij met de uitdrukkelijke toestemming van AlfaNet) op de shared en reseller accounts van AlfaNet bvba, bij twijfel kan u steeds een vertegenwoordiger van AlfaNet raadplegen. Deze inhoud is, zolang legaal, wel toegelaten voor klanten met een eigen dedicated server.

- 4.2.1 Websites met adult (+18) of pornografische inhoud
- 4.2.2 Online game scripts zoals ondermeer criminals
- 4.2.3 Chatsoftware
- 4.2.4 Streaming audio en video
- 4.2.5 Proxy- servers of script

4.3 Op shared accounts met onbeperkt dataverkeer moeten het grootste gedeelte van uw images, download files, enz. gelinkt worden vanuit een HTML of equivalente webpagina die bereikbaar is voor het publiek en uw website moet voor het grootste gedeelte bestaan uit web pagina's en images gebruikt op deze pagina's. Uw website mag niet in de eerste plaats ontworpen zijn voor het ter beschikking stellen van files om te downloaden en het dataverkeer veroorzaakt door één of meerdere van uw downloads moet in redelijke verhouding staan tot het verbruik van de rest van uw website.

AlfaNet zal hier enkel optreden bij problemen met CPU of geheugen gebruik. Alle AlfaNet accounts met de kwalificatie "onbeperkt dataverkeer" zullen starten met een beperking van 99 GB per maand. Als U 80% van uw bandbreedte verbruikt hebt, kan U eenvoudigweg onze technische dienst contacteren voor een verhoging ervan. Op dat ogenblik zullen we nagaan of uw account voldoet aan de de voorwaarden en de bandbreedte limiet opnieuw verhogen met 99 GB.

4.4 Ongebreideld gebruik van onze diensten is niet toegelaten. Uw account mag nooit de server zo belasten dat andere klanten hinder ondervinden, de snelheid van de server beperkt of een hoge load veroorzaakt. Onze shared webhosting accounts zijn de perfecte oplossing voor het overgrote merendeel van alle websites, maar sommige sites horen soms niet thuis in een shared omgeving. AlfaNet heeft het recht om, indien uw website meer dan 10% van het CPU of geheugen gebruikt van de serverbronnen, de nodige acties te nemen om verdere problemen met de server te vermijden.

5.0 Meerverbruik

5.1 Klanten met een shared account waarop een beperking van dataverkeer is kunnen bij overschrijding upgraden naar een hoger pakket.

5.2 Klanten met een shared, reseller account of dedicated server betalen 0.60 euro per GB meer verbruikt dataverkeer. Deze bedragen zullen gefactureerd worden van zodra het bedrag een bepaalde som bereikt heeft, dit om de administratiekosten te beperken. Men kan ook opteren het dataverkeer te verhogen vanaf de 2e maand nadat deze verhoging aangevraagd is.

5.3 Gespecialiseerde technische support voor zaken buiten onze standaard dienstverlening wordt aangerekend aan 12 EURO per begonnen kwartuur (exclusief BTW).



6.0 Domeinnaam Diensten en Registraties

6.1 Als onderdeel van sommige hosting plannen is een domeinnaam registratie inbegrepen. Een verhuis van een domeinnaam staat gelijk aan een registratie. AlfaNet bvba zal steeds alle domeinnamen registreren op naam van de klant en dit volgens de gegevens door hem verstrekt. De klant is verantwoordelijk voor de correctheid van de gegevens, en eventuele wijzigingen ervan. Wijzigingen in bepaalde gegevens op een domeinnaam kunnen extra kosten met zich meebrengen. Kosten die voortvloeien uit het verstrekken van foutieve informatie zullen doorgerekend worden aan de klant. Bij .nl domeinen geeft de klant aan AlfaNet bvba de volmacht om in zijn naam de nodige SIDN documenten en registratieformulieren te ondertekenen (AlfaNet bvba houdt zich het recht voor de klant alsnog te vragen de nodige documenten door te sturen of te faxen).

6.2 De klant accepteert dat hij met de registratie van een domein zich dient te houden aan de regelgeving van de individuele domeinnaam achtervoegsels zoals bepaald door bv. DNS.be voor .be domeinen, SIDN.nl voor .nl domeinen of ICANN.org voor .com, .net, .org, enz... domeinen. Het is de klant zijn verantwoordelijkheid deze bepalingen op regelmatige basis te controleren.

7.0 Aansprakelijkheid

7.1 De diensten van AlfaNet bvba worden geleverd op beschikbaarheid. Het gebruik van de klant van een dienst bij AlfaNet is geheel voor zijn/haar risico. De bvba AlfaNet of één zijn zaakvoerders, personeelsleden, medewerkers, wederverkopers, partners kunnen nooit aansprakelijk gesteld of verantwoordelijk gehouden worden voor eender welke schade welke klanten zouden geleden hebben door gebruik of misbruik van informatie, inhoud of diensten geleverd door AlfaNet bvba, inclusief directe of indirecte schade alsook verlies van gegevens als gevolg van het niet beschikbaar zijn, het schorsen of stopzetten van diensten, ongeacht de redenen hiervoor.

7.2 De klant is verantwoordelijk voor elk misbruik van zijn account. Daarom is het aangeraden de nodige stappen te ondernemen dat anderen zich geen toegang kunnen verschaffen tot de account. ook al is dit misbruik gepleegd door een vriend, familielid, gast of werknemer. Daarom is het aangeraden de nodige stappen te ondernemen dat anderen zich geen ongecontroleerde toegang kunnen verschaffen tot uw account.

7.3 AlfaNet kan in geen enkel geval verantwoordelijk gesteld worden voor de werking, het falen of de onderbrekingen van geleverde diensten, inclusief (maar niet gelimiteerd tot) het verlies van website data, verlies van backup data, het onvermogen om een recente kopie te bezorgen van uw website of data, website downtime, verliezen door niet beschikbaar zijn van website. Alhoewel AlfaNet er alles aandoet om zorgvuldig met de gegevens van zijn klanten om te gaan en intern zorgt voor backups van alle gegevens begrijpt de klant dat door de technische aard van de dienstverlening een backup niet gegarandeerd is. De klant blijft uitiem verantwoordelijk voor de nodige backups van zijn gegevens op onze accounts.

8.0 Financiële en Juridische Informatie

8.1 De facturen zijn betaalbaar te Tessenderlo, contact en zonder korting.

8.2 Alle klachten omtrent de diensten of de inhoud van de rekeningen, dienen binnen de 8 dagen na ontvangst van de factuur te gebeuren bij aangetekend schrijven. Ze schorsen de betalingsverplichting niet op.

8.3 AlfaNet bvba behoudt zich het recht voor tijdelijk diensten op te schorten, in te perken of in tijd te verkorten bij niet of laattijdige betaling van aangerekende sommen.

8.4 Bij iedere vertraging in de betaling, na 30 kalenderdagen, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest verschuldigd van 1% per maand en een forfaitaire schadevergoeding van 10 %, met een minimum van 50 euro. In deze vergoeding zijn protest en gerechtskosten niet inbegrepen. Deze kosten zijn eveneens ten laste van de schuldenaar.

8.5 In geval van betwisting is het Vrederecht van Mol, Rechtbank van Koophandel of Rechtbank van Eerste Aanleg te Turnhout bevoegd, welke ook de woonplaats mogen zijn van de cliënt.

8.6 De huidige verkoopvoorwaarden zijn formeel en uitdrukkelijk door de klanten aanvaard.



8.7 Een betaling van een klant die niet gekoppeld kan worden aan een openstaande bestelling, verlenging of factuur zal gefactureerd worden als een prepaid betaling. Dit prepaid bedrag zal automatisch afgehouden worden bij de eerstvolgende bestelling of verlenging. AlfaNet behoudt zich het recht elke inkomende betaling te gebruiken voor het oudste openstaande verschuldigde bedrag, onafhankelijk van de vermelding bij de betaling.

9.0 Diversen

9.1 Vooruitbetaalde sommen worden nooit gerestitueerd ongeacht looptijd of bedrag.

9.2 Een reseller klant is een klant, die als individu, bedrijf of vereniging AlfaNet hosting diensten verder verkoopt, of gratis of tegen kostprijs verdeelt, aan anderen. AlfaNet zal nooit actief klanten van resellers contacteren, als deze klanten echter AlfaNet contacteren heeft deze het recht de klant in kwestie te helpen. AlfaNet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het verlies van klanten en/of inkomsten als gevolg van de zaken omschreven in deze sectie.

9.3 Bij een schending van één van de regels uit onze Algemene Voorwaarden hebben wij het recht om uw account tijdelijk of definitief te schorsen of stop te zetten en dit zonder voorafgaand bericht. We geven er de voorkeur aan eerst onze klanten te adviseren bij overtredingen, foutief gedrag en elke andere vorm van correctie die nodig is, maar bij ernstige overtredingen van de Algemene Voorwaarden zal dit leiden tot onmiddellijke stopzetting van onze diensten aan de klant. Elke overtreding van deze Algemene Voorwaarden zal resulteren in een kost betaalbaar aan AlfaNet van minimaal 50 euro per klacht of overtreding en/of schorsing of stopzetting en beëindiging van uw account en dit zonder voorafgaande verwittiging aan de klant en zonder terugbetaling van reeds betaalde sommen. De klant begrijpt deze schadevergoedingen kunnen oplopen naargelang de ernst van de klacht en dat deze niet gelimiteerd zijn, alle kosten zullen integraal of gedeeltelijk op de klant verhaald worden. AlfaNet is niet verantwoordelijk voor schade en/of dataverlies als gevolg van het stopzetten van de dienst bij overtredingen van de Algemene Voorwaarden. Betaalde sommen blijven eigendom van AlfaNet. AlfaNet behoudt, bij een overtreding, zich het recht om uw account, en ook verdere zakenrelaties met U, te beëindigen voor eender welke geschikte reden op eender welk tijdstip. Over deze beslissing is geen verdere discussie mogelijk. We zullen ons best doen om ieder geval apart te beoordelen en dit met gezond verstand te behandelen rekening houdend met de technische en sociale gevolgen van de situatie.

9.4 Wanneer een aangevraagde trade of verhuis niet uitvoerbaar is omwille van redenen buiten AlfaNet om zal de klant steeds een kost verschuldigd zijn van 10 procent van het betaalde bedrag met een minimum van 25 euro of zal dit domein omgezet worden in een bestaand domein waarbij de klant via naamserver verwijzing kan gebruik maken van de hosting.

10.0 Contact Informatie

AlfaNet bvba
Neerstraat 43
3980 Tessenderlo (Belgie)

BE 0870.656.558
Tel: 0032-13-555.387
Fax: 0032-13-552.900
Noodnummer (enkel per SMS) : 0032-498.520.817

URL : www.alfanet.be
Email : info@alfanet.be
Klachten omtrent inbreuken op deze voorwaarden : abuse@alfanet.be
Technische Support : support@alfanet.be

Alfanet biedt telefonische ondersteuning maar geeft er de voorkeur aan dat technische vragen zoveel mogelijk per e-mail (ticketsupport) worden gesteld. Vragen worden binnen 24 uur via e-mail beantwoord, tenzij in uitzonderlijke gevallen.