



## Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment zijn, naast de Algemene Voorwaarden Stratech Shipment, van toepassing op offertes en overeenkomsten betreffende de online dienst van Stratech Holding bv, gevestigd aan het Pantheon 15 te Enschede, alsmede alle werkmaatschappijen van Stratech Holding bv, hierna gezamenlijk te noemen Stratech, betreffende het ter beschikking stellen van de online dienst, het ter zake verlenen van gebruiksrechten, het verlenen van service en de stand-by dienst.
2. Deze Online Dienst Voorwaarden Stratech zijn als volgt opgebouwd:
  - Paragraaf I: Abonnement
  - Paragraaf II: Online dienst
  - Paragraaf III: Nieuwe versies en updates
  - Paragraaf IV: Hostingomgeving
  - Paragraaf V: Eigendom gegevens
  - Paragraaf VI: Verplichtingen opdrachtgever
  - Paragraaf VII: Service
  - Paragraaf VIII: Wijzigingen

## Paragraaf I: Abonnement

### Artikel 2. Abonnement

1. De bepalingen in deze paragraaf zijn van toepassing op abonnementen met betrekking tot de online dienst tussen Stratech en opdrachtgever.
2. Het abonnement komt ofwel digitaal, ofwel schriftelijk tot stand. Een digitaal tot stand gekomen abonnement gaat in op het moment dat de opdrachtgever via het door Stratech gehanteerde digitale ondertekeningsproces (1) zijn of haar identiteit heeft geverifieerd en (2) de offerte digitaal heeft geaccordeerd. Daarmee bevestigt opdrachtgever aan Stratech het afsluiten van het abonnement. Een schriftelijk tot stand gekomen abonnement treedt in werking wanneer Stratech het abonnement schriftelijk heeft bevestigd aan opdrachtgever of wanneer Stratech een exemplaar van de door beide partijen ondertekende overeenkomst terug heeft ontvangen.
3. Het abonnement gaat in nadat de online dienst door Stratech aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld en loopt tot het einde van het lopende kalenderjaar.
4. Het abonnement wordt na afloop van ieder kalenderjaar telkens van rechtswege met een kalenderjaar verlengd, tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor het einde van de dan lopende periode het abonnement door middel van een aangetekende brief of digitaal heeft opgezegd aan de andere partij. Beëindiging van het abonnement anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten.
5. De kosten voor het abonnement zijn jaarlijks vooraf verschuldigd. Indien het abonnement gedurende het kalenderjaar in gaat of wijzigt worden de kosten op basis van de ingangsdatum respectievelijk wijzigingsdatum voor dat kalenderjaar naar rato in rekening gebracht. De kosten voor bundels zijn verschuldigd zodra deze beschikbaar zijn gesteld in de online dienst.
6. Een door Stratech aan opdrachtgever verstrekte bundel vervalt - voor zover de credits niet zijn verbruikt - na de periode zoals door Stratech weergegeven ten tijde van de bestelling.
7. Indien het abonnement - op welke wijze ook - eindigt, zal Stratech de toegang tot de online dienst beëindigen en eindigen tevens het gebruiksrecht en bijbehorende diensten. Stratech zal bij beëindiging van het abonnement, om welke reden dan ook, geen vergoedingen aan opdrachtgever restitueren, ook niet wanneer deze betrekking hebben op vooruitbetaalde bedragen of geleverde bundels.
8. Stratech is nimmer gehouden een aanvraag tot het aangaan van een abonnement te honoreren en is derhalve gerechtigd een aanvraag voor de online dienst op bepaalde - uitsluitend door Stratech te bepalen - gronden te weigeren.

### Artikel 3. Gebruiksrecht

1. Stratech draagt krachtens het daartoe gesloten abonnement zorg voor het ter beschikking stellen van de online dienst aan opdrachtgever, conform de bepalingen van deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment.
2. Stratech verleent opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte recht om de online dienst, uitsluitend binnen de functionaliteit van de configuratie en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van opdrachtgever, te gebruiken gedurende het abonnement. Aan opdrachtgever worden met betrekking tot de online dienst uitsluitend de in dit artikel beschreven rechten verleend. Elk ander gebruik is uitdrukkelijk niet toegestaan.
3. Het in dit artikel bedoelde gebruiksrecht (of onderdelen daarvan) op de online dienst mag door opdrachtgever niet worden overgedragen of aan een derde worden afgestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stratech.
4. Het gebruiksrecht heeft betrekking op alle door de online dienst geboden toepassingsmogelijkheden, binnen de overeengekomen configuratie en daaraan verbonden functionaliteit, ook indien deze niet op het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech zijn vermeld.
5. Gebruik van de online dienst en de bijbehorende diensten geschiedt voor eigen rekening en risico van opdrachtgever.
6. Het gebruiksrecht van de online dienst gaat in op het moment dat het abonnement in gaat en eindigt onder alle omstandigheden met ingang van de datum waarop het abonnement eindigt.

### Artikel 4. Toegang online dienst

1. Om toegang te verkrijgen tot de online dienst dienen gebruikers van opdrachtgever te beschikken over aanmeldgegevens. Stratech verschafft opdrachtgever initiële aanmeldgegevens voor een hoofdgebruiker.
2. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat elke gebruiker zorgvuldig omgaat met de aanmeldgegevens. Opdrachtgever en gebruikers zijn ten aanzien van de aanmeldgegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van eenieder. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de aanmeldgegevens. Alle handelingen van de gebruikers te dier zake zijn voor rekening en risico van opdrachtgever.
3. Indien Stratech constateert, of redelijke gronden heeft om te vermoeden, dat onbevoegden gebruik maken of gebruik kunnen maken van de online dienst of indien Stratech van een zodanig gebruik schriftelijk, digitaal of mondeling op de hoogte wordt gesteld, is Stratech gerechtigd de toegang tot de online dienst onmiddellijk te blokkeren, zonder dat Stratech ter zake jegens opdrachtgever op enigerlei wijze schadeplichtig is. Stratech brengt opdrachtgever van een dergelijke blokkering op de hoogte.
4. In het geval dat, in het kader van de in het voorgaande lid bedoelde blokkade, aanmeldgegevens onbruikbaar zijn geworden, stelt Stratech zo spoedig mogelijk vervangende initiële aanmeldgegevens ter beschikking aan opdrachtgever. Stratech is gerechtigd de aan blokkering en vervanging verbonden kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens van iedere gebruiker.
6. Via het door Stratech opgegeven internetadres, is de online dienst door opdrachtgever te benaderen.
7. Door toegang tot de online dienst heeft een hoofdgebruiker ook toegang tot de mijn omgeving voor communicatie met Stratech, voor het wijzigingen van het abonnement of het plaatsen van bestellingen voor bundels of diensten. Een wijziging van het abonnement of het plaatsen van een bestelling is bindend en wordt gefactureerd onder de dan geldende betalingsvoorwaarden.
8. In geval van verlies en/of diefstal van de aanmeldgegevens dient opdrachtgever ervoor te zorgen dat de aanmeldgegevens onverwijld worden geblokkeerd zodat daarmee geen toegang meer kan worden verkregen tot de online dienst.

## **Paragraaf II: Online dienst**

### **Artikel 5. Online dienst**

1. De functionaliteit van de online dienst is “as is” en is in hoofdlijnen beschreven in de documentatie van de online dienst (welke een globale beschrijving van de mogelijkheden van de online dienst geeft).
2. Stratech garandeert dat de werking van de online dienst in overeenstemming is met de door Stratech verstrekte specificaties, eigenschappen en functies als genoemd in de documentatie van de online dienst. De functionaliteit van de online dienst kan door Stratech worden aangepast, ingeperkt, verwijderd en aangevuld. Stratech garandeert niet dat de online dienst zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verholpen zullen worden.
3. De in dit artikel genoemde garantie vervalt indien opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stratech wijzigingen in de online dienst aanbrengt of door een derde laat aanbrengen.

### **Artikel 6. Klantenportaal**

1. Het klantenportaal omvat een kennisbank met relevante informatie over de online dienst.
2. Iedere gebruiker met aanmeldgegevens voor het klantenportaal is bevoegd om servicemeldingen aan te maken.
3. Uitsluitend een hoofdgebruiker is bevoegd om gebruikers aan- en af te melden voor het klantenportaal.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het actueel houden van de aanmeldgegevens voor het klantenportaal.

### **Artikel 7. Dienst Derden**

1. Opdrachtgever kan, indien dit deel uitmaakt van de configuratie, gebruik maken van koppelingen met dienst derden. Opdrachtgever dient daartoe zelf een overeenkomst te sluiten met de leverancier van de betreffende dienst derden; Stratech maakt nimmer deel uit van die overeenkomst.
2. Onder Dienst Derden wordt verstaan: product en/of applicatie van derden waarmee de online dienst gekoppeld kan worden.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inrichten, beheren en gebruik van de dienst derden. Daartoe behoort ook het aan de online dienst verlenen van de vereiste toegang (authenticatie en autorisatie) tot de dienst derden waarbij opdrachtgever geen ruimere autorisaties verstrekt dan strikt nodig is voor een correcte werking van de koppeling.
4. Persoonsgegevens die uitgewisseld kunnen worden zijn per specifieke dienst derden opgenomen in bijlage 1 van de toepasselijke Privacy Voorwaarden Stratech Shipment. De aanbieder van de dienst derden is geen sub-verwerker van Stratech, er is steeds sprake van het doorzenden van gegevens zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG.
5. Stratech is gerechtigd het gebruik van de koppeling met de dienst derden te staken of te beëindigen indien Stratech de koppeling - om welke reden dan ook - niet langer in bedrijf wenst te houden.

## **Paragraaf III: Nieuwe versies en updates**

### **Artikel 8. Nieuwe versies en updates online dienst**

1. Stratech draagt krachtens het daartoe gesloten abonnement zorg voor het (online) ter beschikking stellen van nieuwe versies en updates van de online dienst aan opdrachtgever, conform de bepalingen van deze paragraaf, gedurende de periode van het daartoe gesloten abonnement, in die zin dat de (online) ter beschikking gestelde dienst telkens de nieuwste versie betreft.
2. Stratech is gerechtigd de online dienst door te ontwikkelen, te verbeteren of (wezenlijke) wettelijke aanpassingen door te voeren en naar eigen inzicht vernieuwingen aan te brengen met als doel dat die wijzigingen de kwaliteit van de online dienst ten goede komen. Stratech is niet verplicht om alle functionele mogelijkheden van de online dienst over te nemen in de nieuwe versie of update maar de functionaliteit van nieuwe versie of update van de online dienst is minimaal gelijkwaardig aan de online dienst. Stratech stelt deze nieuwe versies en updates van de online dienst ter beschikking aan opdrachtgever binnen het abonnement.
3. Stratech is gerechtigd het gebruik van de online dienst te monitoren en analyseren ten behoeve van de doorontwikkeling en optimalisatie van de online dienst.
4. Nieuwe versies en updates van de online dienst houden kleine aanpassingen, uitbreidingen en verbeteringen in. Voor een verandering ten gevolge van wijzigingen in de regelgeving, wetgeving, et cetera waardoor de online dienst moet worden uitgebreid of aangepast kan Stratech de daarmee gepaard gaande kosten aan opdrachtgever in rekening brengen, tenzij van opdrachtgever in redelijkheid en billijkheid voortzetting van het abonnement niet kan worden gevergd. In dat geval heeft opdrachtgever de mogelijkheid om binnen 10 werkdagen na ontvangst van de kennisgeving van Stratech van de betreffende kostenverhoging het abonnement door middel van een aangetekende brief of digitaal op te zeggen. In dat geval eindigt het abonnement vanaf het moment dat de kostenverhoging zou zijn ingegaan. Indien opdrachtgever niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van de kennisgeving het abonnement heeft beëindigd, heeft opdrachtgever geen bewaar tegen de hiervoor genoemde bedoelde kostenverhoging.
5. Stratech zal opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van vernieuwingen voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de online dienst, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Stratech.

## **Paragraaf IV: Hostingomgeving**

### **Artikel 9. Algemeen**

1. Stratech zorgt ten behoeve van opdrachtgever voor het ter beschikking stellen van en toegang verlenen tot de online dienst voor de overeengekomen configuratie met bijbehorende diensten.
2. Stratech zal opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van nieuwe versies en updates van de online dienst voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de online dienst, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Stratech.
3. Indien Stratech op grond van het bepaalde in artikel 9 lid 4 van de Algemene Voorwaarden Stratech Shipment de toegang tot de online dienst heeft geblokkeerd, geldt het volgende. Opdrachtgever kan Stratech verzoeken (zonder dat Stratech gehouden is bedoelde verzoeken in te willigen) de toegang tot de online dienst, welke conform de vorige volzin is geblokkeerd, gedurende de looptijd van het abonnement te laten reactiveren tegen voorafgaande betaling van een afzonderlijke vergoeding en na betaling van het volledige op grond van het abonnement aan Stratech verschuldigde bedrag, een en ander onverminderd de aanspraken van Stratech uit hoofde van de toepasselijke Algemene Voorwaarden Stratech Shipment.

4. Indien de online dienst niet conform lid 3 van dit artikel wordt gereactiveerd, kan opdrachtgever op geen enkele wijze meer gebruik maken van de online dienst. Dit ontslaat opdrachtgever echter niet van het nakomen van alle contractuele verplichtingen gedurende de looptijd van het abonnement jegens Stratech, waaronder het voldoen van alle verschuldigde vergoedingen, tot het einde van de in het abonnement vastgelegde periode. Na afloop van de overeengekomen periode eindigt het abonnement voor de online dienst in de gevallen als bedoeld in dit lid derhalve automatisch van rechtswege, tenzij de blokkade als bedoeld in artikel 9 lid 4 van de Algemene Voorwaarden Stratech Shipment zich voordoet in de laatste twee maanden van het dan lopende contractjaar in welk geval de overeenkomst geacht wordt van rechtswege te zijn verlengd met twaalf maanden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.

## Artikel 10. Onderhoud en garantie

1. De online dienst wordt voor opdrachtgever door Stratech gehost op systemen bij professionele datacenters (hostingpartners).
2. Stratech controleert en onderhoudt de hostingomgeving en spant zich ervoor in dat de capaciteit zodanig is dat normaal gebruik waar mogelijk niet leidt tot storingen. Stratech kan (onderdelen van) de online dienst te allen tijde zonder voorafgaande bekendmaking (tijdelijk) buiten gebruik stellen voor het opheffen van storingen en/of het plegen van onderhoud. In dat geval zal Stratech opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen, zodat opdrachtgever waar mogelijk zelf maatregelen kan treffen teneinde haar bedrijfsvoering niet in gevaar te brengen.
3. Stratech is gerechtigd naar eigen inzicht wijzigingen aan te brengen in de hostingomgeving of over te stappen naar andere hostingpartners.
4. Stratech verstrekt geen garantie op de hostingomgeving, maar zal zich inspannen op eerste servicemelding van opdrachtgever alle haar redelijkerwijs ten dienste staande middelen in te schakelen teneinde eventuele storingen en/of gebreken in de hostingomgeving waar mogelijk zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op te lossen.
5. Stratech verricht periodiek onderhoud aan de hostingomgeving. Gedurende de periode van onderhoud is de online dienst voor opdrachtgever niet of beperkt toegankelijk. Waar redelijkerwijs mogelijk zal onderhoud worden uitgevoerd buiten kantooruren. Indien noodzakelijk zal onderhoud ook tijdens kantooruren worden uitgevoerd. Opdrachtgever wordt er vooraf door Stratech over geïnformeerd dat, en wanneer, onderhoud zal plaatsvinden.
6. Stratech spant zich ervoor in dat er dagelijks een back-up wordt gemaakt van de gegevens, maar draagt geen enkele aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.
7. Voor de back-up geldt een bewaarhistorie van maximaal 3 maanden volgens het back-up - rotatieschema zoals Stratech dat hanteert, met inachtneming van het bepaalde in de Privacy Voorwaarden Stratech Shipment voor wat betreft het bewaren van persoonsgegevens. Indien opdrachtgever Stratech in voorkomend geval verzoekt een back-up terug te plaatsen van de gegevens, spant Stratech zich ervoor in de back-up zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk terug te plaatsen. De kosten hiervan worden aan opdrachtgever doorbelast tegen de dan geldende tarieven van Stratech.
8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 3 van artikel 13 en het bepaalde in de Privacy Voorwaarden Stratech Shipment vermijdt Stratech het inzien van de gegevens en stelt zij geen gegevens ter beschikking aan derden, tenzij Stratech of diens hostingpartner(s) hiertoe bij of krachtens de wet, rechterlijke uitspraak of anderszins verplicht is.
9. Stratech of een door Stratech ingeschakelde derde verzorgt in het kader van deze voorwaarden het beheer van de hostingomgeving.
10. Indien gegevens van opdrachtgever verloren gaan of beschadigd raken ten gevolge van het eigen onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van de online dienst door of vanwege opdrachtgever, is Stratech nimmer gehouden tot herstel van hierdoor verloren gegane of beschadigde gegevens of vergoeding van hierdoor veroorzaakte schade. Wel zal Stratech zorg dragen voor het terugzetten van een back-up. De kosten voor deze recovery worden tegen de dan geldende tarieven van Stratech bij opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 11. Technische beveiliging

1. Stratech draagt zorg voor een adequate beveiliging van de online dienst en de door haar gebruikte apparatuur, waarbij haar inspanning is gebaseerd op:
  - wat redelijk is tegen de achtergrond van de stand der techniek,
  - de gevoeligheid van de in de online dienst opgeslagen gegevens,
  - de hoogte van de voor de ter beschikkingstelling ontvangen vergoeding;
  - een en ander zonder dat door de inspanningen van Stratech de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van diens eigen systemen, gegevens (waaronder persoonsgegevens) en andere al dan niet gevoelige (bedrijfs)informatie.
2. Partijen zullen zich in alle redelijkheid inspannen om de gegevens, die hen in het kader van deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment over en weer dan wel via derden worden verstrekt, adequaat te beveiligen tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijziging door niet-gebruiker.

## Artikel 12. Uitsluiting

Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in het abonnement is opgenomen, gelden geen andere of nadere garanties, toezeggingen, voorwaarden met betrekking tot de online dienst en wijst Stratech alle andere garanties, toezeggingen of voorwaarden af, hetzij expliciet, impliciet of krachtens de wet.

## Paragraaf V: Eigendom gegevens

### Artikel 13. Eigendom gegevens

1. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens, met inachtneming van lid 3. Voor de nakoming van wettelijke bewaarplichten en bewaartermijnen van de gegevens blijft opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk. Stratech aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid. De gegevens worden opgeslagen in een databank die onder beheer van Stratech of van een door Stratech ingeschakelde derde staat.
2. Bij beëindiging van het abonnement kan opdrachtgever aan Stratech éénmalig, binnen één maand na het einde van het abonnement, verzoeken om de bij Stratech beschikbare gegevens, waaronder persoonsgegevens, op kosten van opdrachtgever aan opdrachtgever in een door Stratech te bepalen formaat te verstrekken respectievelijk terug te bezorgen op een door Stratech te bepalen gegevensdrager of door middel van elektronische overdracht. Na het verstrijken van genoemde termijn van één maand na het einde van het abonnement, zullen de gegevens, waaronder persoonsgegevens, door Stratech worden verwijderd.
3. Opdrachtgever stemt ermee in dat de gegevens door Stratech kunnen worden geanalyseerd en gebruikt ten behoeve van het verkrijgen van geanonimiseerde statistische gegevens, het verbeteren en optimaliseren van de online dienst, het opsporen en herstellen van fouten en de ondersteuning van opdrachtgever. Het eigendom van de verkregen geanonimiseerde statistische gegevens berust uitsluitend bij Stratech. Opdrachtgever kan hierop geen aanspraken doen gelden.

## **Paragraaf VI: Verplichtingen opdrachtgever**

### **Artikel 14. Verplichtingen opdrachtgever**

1. Opdrachtgever draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van de online dienst en de bijbehorende mijn omgeving binnen de kaders van het verleende gebruiksrecht, de voorschriften en de mededelingen van Stratech en deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment. Hieronder wordt onder andere verstaan het verzorgen van een goede inrichting van de online dienst, het zorgen voor kundige gebruikers en een goede bijbehorende inrichting van de werkprocessen en organisatie van opdrachtgever.
2. De faciliteiten zoals apparatuur, software van derden en netwerken welke geen deel uitmaken van de hostingomgeving en welke nodig zijn om de online dienst te benaderen en te gebruiken moeten voldoen aan de minimale (systeem)eisen, zoals gespecificeerd op het klantenportaal of andere digitale communicatiemiddelen van Stratech.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking en het optimaal functioneren van de in het vorige lid bedoelde faciliteiten  
Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, aanvaardt Stratech geen enkele aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet naar behoren (goed) functioneren van (onderdelen van) de online dienst.
4. Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van de online dienst, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging en door geen gebruik te maken van inferieure materialen, producten, online dienst van derden, die de werking van de online dienst nadelig kunnen beïnvloeden.
5. Opdrachtgever zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) Stratech bij het gebruik van de online dienst, een en ander ter uitsluitende beoordeling van Stratech. Het is opdrachtgever niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Stratech.
6. Het is opdrachtgever niet toegestaan de online dienst te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen, het abonnement, het gebruiksrecht en/of Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens. Opdrachtgever zal enkel gegevens invoeren voor zover dat past binnen het doel van het abonnement en het beoogde gebruik van de online dienst. Elk ander gebruik, waaronder (maar daartoe niet beperkt) het gebruik van gegevens in strijd met de wet of de goede zeden, is uitdrukkelijk niet toegestaan. Opdrachtgever vrijwaart Stratech voor alle aanspraken van derden ter zake.
8. Op de online dienst is de 'Fair Use Policy' van toepassing. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtgever gebruik mag maken van de online dienst, maar dat excessief gebruik/belasting van de beschikbare opslagruimte, bandbreedte, rekenkracht, ondersteuning door Stratech, et cetera niet is toegestaan en niet mag leiden tot stijging van kosten voor Stratech in relatie tot het abonnement, vertraging van de online dienst en/of tot het schaden van de belangen van (klanten van) Stratech. Bij overtreding van de 'Fair Use Policy' heeft Stratech te allen tijde het recht een aanvullende vergoeding te vragen conform de dan geldende tarieven en condities van Stratech (welke alsdan door opdrachtgever verschuldigd zal zijn).
9. Stratech is gerechtigd om in het geval van excessief dataverkeer limieten te stellen, individueel dan wel algemeen en daarvoor de nodige (technische) maatregelen te treffen.
10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn apparatuur, online dienst en (internet) verbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik. Indien opdrachtgever hiermee in gebreke blijft waardoor Stratech schade wordt berokkend, zal de schade op opdrachtgever worden verhaald.
11. Opdrachtgever zal Stratech alle informatie en medewerking verschaffen die Stratech nodig heeft voor de instandhouding van de online dienst.

- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gebruikers voldoende zijn opgeleid en getraind voor normaal gebruik van de online dienst en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan. Indien blijkt dat een gebruiker naar het oordeel van Stratech onvoldoende opgeleid en getraind is, is Stratech gerechtigd de service richting de betreffende gebruiker te weigeren of op te schorten.
- Opdrachtgever is jegens Stratech verantwoordelijk voor de nakoming van de wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Telecommunicatiewet en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter zake het via een elektronisch communicatienetwerk opslaan van gegevens van klanten van opdrachtgever in randapparatuur van de betreffende klant of het verkrijgen van toegang tot bedoelde gegevens (zogenaamde "Cookiewet"). Opdrachtgever vrijwaart Stratech en toeleveranciers van Stratech voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

## **Paragraaf VII: Service**

### **Artikel 15. Algemeen**

- Stratech draagt zorg voor ondersteuning bij het gebruik van de door Stratech verstrekte online dienst, conform de bepalingen van de voorwaarden in deze paragraaf, gedurende de periode van het abonnement.
- Stratech verleent alleen service voor die onderdelen van de configuratie waarvoor door Stratech aan opdrachtgever binnen het betreffende abonnement een gebruiksrecht is verleend.
- Stratech zal zich ervoor inspannen de service als bedoeld in dit artikel adequaat te verrichten, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid ervan. Stratech aanvaardt ter zake geen aansprakelijkheid.
- Opdrachtgever biedt Stratech toegang tot de apparatuur of het netwerk waarop de online dienst wordt gebruikt indien dit naar het oordeel van Stratech noodzakelijk is om tot een oplossing van het vraagstuk te komen waarvoor de opdrachtgever een servicemelding heeft gedaan. De inspanningsverbintenis tot het verlenen van service als bedoeld in paragraaf VII (artikel 15 tot en met 20) gaat (pas) in nadat Stratech volledige en ongehinderde toegang heeft tot de apparatuur of het netwerk waarop de online dienst wordt gebruikt.

### **Artikel 16. Servicemeldingen**

- Servicemeldingen worden in het klantenportaal gedaan of, indien de situatie dit vraagt, telefonisch.
- Stratech is gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor een servicemelding aan opdrachtgever, indien daar naar het uitsluitend oordeel van Stratech aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld - maar daartoe niet beperkt - in het geval waarin opdrachtgever buitenproportioneel en/of onterecht gebruik maakt van de digitale of telefonische ondersteuning door Stratech en/of wanneer de betreffende gebruiker onvoldoende is opgeleid en/of niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 17 lid 2.
- Opdrachtgever zal Stratech, alsmede door Stratech ingeschakelde derden, toegang verschaffen tot de online dienst en hen toestaan wijzigingen aan te brengen in de gegevens indien dit naar hun oordeel nodig is voor het oplossen van de servicemelding.
- Servicemeldingen via het klantenportaal kunnen 24/7 worden gedaan.
- Het verlenen van ondersteuning en het oplossen van storingen en gebreken zoals bedoeld in artikel 17 en 18 vindt uitsluitend plaats tijdens kantooruren.

### **Artikel 17. Ondersteuning**

- De servicemelding als bedoeld in dit artikel omvat ondersteuning waarbij Stratech zorgt voor het desgevraagd beantwoorden van vragen van gebruikers uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van de ter beschikking gestelde online dienst. Onder service als bedoeld in dit artikel wordt uitdrukkelijk niet verstaan ondersteuning met als doel het wijzigen van de inrichting van de online dienst.



2. Een servicemelding voor ondersteuning kan uitsluitend worden gedaan indien opdrachtgever, respectievelijk de gebruiker, eerst de documentatie, veel gestelde vragen en overige beschikbare informatie in het klantenportaal heeft geraadpleegd en gebleken is dat die informatie voor de afwikkeling van de servicemelding, respectievelijk de beantwoording van de vraag van opdrachtgever, niet toereikend is.
3. De gebruikers van de online dienst worden geacht kennis te hebben van de toepassingsmogelijkheden, onder meer door raadpleging van het klantenportaal en het volgen van opleidingen. Onder service als bedoeld in dit artikel wordt niet verstaan het uitleggen van (of beantwoorden van vragen over) de toepassingsmogelijkheden van de online dienst welke uitleg de gebruikers ook hadden kunnen verkrijgen door raadpleging het klantenportaal, de documentatie, veel gestelde vragen en/of het volgen van opleidingen.

## Artikel 18. Storingen en gebreken

1. De servicemelding als bedoeld in dit artikel omvat het doorgeven van een storing of gebrek met betrekking tot het functioneren van de online dienst.
2. Stratech tracht naar beste vermogen onvolkomenheden in de online dienst te herstellen. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de online dienst voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de online dienst geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de documentatie zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden of door storingen in de internetverbinding, door virussen of fouten/gebreken in apparatuur waarvan opdrachtgever gebruik maakt.
3. Stratech tracht naar beste vermogen onvolkomenheden in de hostingomgeving te herstellen. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de hostingomgeving voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de hostingomgeving geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de documentatie zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden of door storingen in de internetverbinding, door virussen of fouten/gebreken in apparatuur waarvan opdrachtgever gebruik maakt.
4. Teneinde Stratech in staat te stellen haar serviceverplichtingen na te komen, is opdrachtgever verplicht om in de online dienst geconstateerde storingen en gebreken na constatering zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk door middel van een servicemelding via het klantenportaal, gedocumenteerd aan Stratech te melden, bij gebreke waarvan opdrachtgever geen aanspraak kan maken op service van Stratech. Indien dit voor het verhelpen van de storingen en gebreken in de online dienst nodig is, stelt opdrachtgever zijn apparatuur en/of netwerk of een deel daarvan op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijd kosteloos aan Stratech ter beschikking.
5. Indien sprake is van storingen of gebreken spant Stratech zich in binnen de responsetijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder responsetijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een gebrek of storing en de streeftijd waarbinnen Stratech de service aanvangt. Servicemeldingen van storingen of gebreken van opdrachtgever worden ter uitsluitende beoordeling van Stratech onderverdeeld in de volgende categorieën:
  - categorie 1: de online dienst is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer;
  - categorie 2: de online dienst is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;
  - categorie 3: een niet-wezenlijk probleem in de online dienst waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit of door een vertraagde werking ervan;
  - categorie 4: een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van de online dienst.

De responsetijden gelden binnen de kantooruren. De responsetijden zijn vanaf het moment van ontvangst van de servicemelding, met inachtneming van artikel 15 lid 4, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:

- categorie 1: 4 uur;
- categorie 2: 8 uur;
- categorie 3: 2 dagen;
- categorie 4: 4 dagen.

6. Stratech kan de kosten van herstel aan opdrachtgever, alsmede de onderzoekskosten in rekening brengen in geval de storing is ontstaan door gebruiksfouten van opdrachtgever, ondeskundig en/of onoordeelkundig handelen van opdrachtgever en/of derden en door andere niet aan Stratech toe te rekenen oorzaken of doordat de online dienst door anderen dan door Stratech of door Stratech ingeschakelde derden is gewijzigd of wordt onderhouden. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven en condities van Stratech. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder service.

## **Artikel 19. Stand-by Dienst**

1. De stand-by dienst omvat uitsluitend telefonische servicemeldingen voor het doorgeven van een storing of gebrek met betrekking tot het functioneren van de online dienst voor meldingen van categorie 1 en 2 zoals genoemd in artikel 18 lid 5.
2. De servicemeldingen als bedoeld in lid 1 vinden uitsluitend plaats op werkdagen van 7:00 uur tot 8:30 uur en van 17:00 uur tot 22:00 uur en in weekenden en op feestdagen van 9:00 uur tot 22:00 uur.
3. De responsetijden van Stratech voor de stand-by dienst gelden binnen de uren zoals omschreven in lid 2. De responsetijden zijn vanaf het moment van ontvangst van de servicemelding, met inachtneming van artikel 15 lid 4, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:
  - categorie 1: 0,5 uur;
  - categorie 2: 2,0 uur.
4. Indien het afhandelen van de servicemelding niet kan worden volbracht binnen de uren zoals vermeld in lid 2, zal de melding conform het bepaalde in artikel 18 worden afgewikkeld.

## **Artikel 20. Service op locatie**

Indien Stratech in dringende gevallen op verzoek van opdrachtgever servicewerkzaamheden verricht op een door opdrachtgever bepaalde (externe) locatie, is Stratech gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen conform de Diensten Voorwaarden Stratech Shipment.

## **Paragraaf VIII: Wijzigingen**

### **Artikel 21. Wijziging voorwaarden**

Specifieke, in lopende abonnementen tussen Stratech en opdrachtgever vastgelegde afspraken welke betrekking hebben op eerdere voorwaarden blijven van toepassing op de betreffende abonnementen.

Deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment zijn ter hand gesteld aan opdrachtgever voorafgaand aan of ten tijde van het sluiten van het abonnement waarop deze Online Dienst Voorwaarden Stratech van toepassing zijn, respectievelijk nadat deze Online Dienst Voorwaarden Stratech Shipment zijn vastgesteld. De voorwaarden zijn ook na te lezen en te downloaden op de website van Stratech: [www.stratech.nl](http://www.stratech.nl).