

Beschikbaarheidsregeling

1. Algemene bepalingen

- 1.1.** Deze beschikbaarheidsregeling is onderdeel van de overeenkomst tussen TransIP en jou en blijft daarop van toepassing zolang de diensten uit artikel 2 worden afgenomen.
- 1.2.** De beschikbaarheidsregeling is van toepassing op:

VPS diensten	PerformanceVPS, SandboxVPS, BladeVPS, HA-IP, HA-IP Pro, Private Network, Big Storage, Fast Storage, Snapshot, Wekelijkse back-ups, Offsite back-ups
Kubernetes	
OpenStack	Public Cloud, Virtual Datacenter, Object store
STACK	
Email	
Webhosting	Webhosting, Wordpress, Managed Wordpress
Domeinnamen	
Doorstuurservice	
Jouw.site Jouw.email Jouw. homepage	

2. Garantie

- 2.1.** TransIP garandeert een beschikbaarheid van 99,99% voor de in artikel 2 genoemde diensten gemeten over de duur van 1 kalendermaand.
- 2.2.** Downtime is een onderbreking van het TransIP-netwerk met een algehele onbereikbaarheid van de diensten tot gevolg.
- 2.3.** Indien de beschikbaarheid lager is dan 99,99% als gevolg van Downtime binnen 1 kalendermaand, heb je recht op compensatie zoals omschreven in de artikelen 3, 4 en 5.
- 2.4.** Je hebt recht op een pro-rata creditering (Compensatie) van de voor de diensten betaalde kosten bij Downtime indien deze lange dan 2 aaneengesloten uren duurt en waarop de compensatie zoals omschreven in de artikelen 3,4 en 5 niet van toepassing is.
- 2.5.** Het recht op voornoemde Compensatie ontstaat enkel indien Downtime of het herstel daarvan, niet is veroorzaakt door jouw eigen handelen of nalaten.
- 2.6.** TransIP spant zich in om je zo goed mogelijk over een Downtime te informeren en deze zo snel mogelijk te beëindigen.
- 2.7.** Onderhoud of Overmacht worden niet als Downtime aangemerkt.

3. Compensatieregeling VPS en Kubernetes

- 3.1.** De Compensatie voor VPS betreft (een gedeeltelijke) creditering van het betaalde maandbedrag voor de getroffen VPS(en) in de betreffende kalendermaand.
- 3.2.** Indien er in 1 kalendermaand 0,01% of meer Downtime is, heb je recht op Compensatie in de vorm van een creditering van de betaalde kosten ter waarde van de Downtime in minuten (naar beneden afgerond), maal 100, met een maximum van het maandbedrag voor de maand waarin de garantie niet is gehaald.

4. Compensatieregeling OpenStack & Objectstore

4.1. De compensatie voor OpenStack diensten bedraagt 5% van het betaalde maandbedrag per uur Downtime en derhalve onbeschikbaarheid van de dienst. De maximale compensatie bedraagt 30% van het betaalde maandbedrag van de betreffende dienst.

5. Overige diensten

5.1. Voor alle andere diensten geven wij geen directe uptime garantie. Wel kun je aanspraak maken op een vergoeding op het moment dat jouw dienst langer dan twee uur niet beschikbaar is. Als je recht hebt op compensatie dan kun je ons een bericht sturen via jouw controlepaneel.

5.2. De hoogte van de Compensatie kun je berekenen via de volgende formule: (maandprijs dienst / aantal minuten per maand) x (minuten downtime – 120).

6. Aanvragen compensatie

6.1. Compensatie kan worden aangevraagd door een daartoe strekkend bericht met onderbouwing te sturen via het controlepaneel.

6.2. Het verzoek dient binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand waarin de Downtime heeft plaatsgevonden op straffe van verval van recht te worden ingediend.

6.3. De Compensatie wordt verrekend met de volgende factuur of eventueel openstaande facturen.

6.4. Compensatie wordt enkel toegekend over de dienst of dienst component waarop de beschikbaarheid niet is gehaald.

7. Uitsluiting Compensatie

7.1. Het recht op Compensatie is niet van toepassing indien de Downtime of onbeschikbaarheid is veroorzaakt door:

- Gepland onderhoud of noodonderhoud;
- Het uitzetten van de dienst door de klant of, met geldige reden door TransIP;
- Een storing in de (telecommunicatie-) infrastructuur van derden;
- cybercrime in de breedste zin des woords;
- Overmacht zoals omschreven in de algemene voorwaarden;
- Het in strijd handelen met de overeenkomst betreffende het gebruik van de dienst door de klant
- Oneigenlijk gebruik van de dienst door de klant.

8. Overige bepalingen

8.1. TransIP behoudt zich te allen tijde het recht voor om deze beschikbaarheidsregeling te wijzigen.

8.2. De algemene voorwaarden van TransIP zijn van overeenkomstige toepassing. Als enige bepaling in deze beschikbaarheidsregeling strijdig is met de algemene voorwaarden, prevaleren deze laatste.