

Product- en Privacybeleid One.com Webhosting

- Privacy Beleid
- Beleid Klantengegevens
- Domeinverloopbeleid
- One.com behandelingsproces klantenservice
- Misbruik
- Speciale voorwaarden voor de individuele toplevel domeinen

Privacy Beleid

Waarom Privacy van onze Klanten voor One.com belangrijk is

Het recht van de klant op privacy is van groot belang voor One.com. Wanneer een klant persoonlijke gegevens doorgeeft aan One.com, stelt de klant vertrouwen in het vermogen van One.com om verantwoordelijk om te gaan met de privacy van de klant.

Persoonlijke Informatie Verkregen door One.com

Wanneer er een abonnement afsloten wordt bij One.com, moet de klant persoonlijke informatie opgeven, waaronder de naam, het adres, e-mailadres en telefoonnummer.

We verwijzen naar onze [Privacyverklaring](#) voor meer informatie over hoe wij uw persoonlijke gegevens opslaan en gebruiken.

Bescherming van de Privacy van Klanten

One.com neemt de benodigde stappen om de privacy van de klanten te waarborgen. Wanneer de klant gevoelige informatie doorgeeft (zoals bijv. een creditcardnummer om een betaling te doen), zal One.com alle redelijkerwijs te verwachten acties nemen om de veiligheid te waarborgen, door bijv. het creditcardnummer te encrypten. One.com neemt ook gepaste acties om de persoonlijke gegevens van de klant te beschermen.

Hier vindt u onze [Overeenkomst gegevensverwerker](#) die van toepassing is op al onze klanten in de Europese Unie die via One.com persoonsgegevens verwerken.

Samen met ons aangepaste privacybeleid, zal dit de basis zijn die u nodig heeft bij het verwerken van persoonlijke gegevens aan de hand van onze systemen.

Merk op dat, als u onze diensten uitsluitend gebruikt voor het verwerken van persoonsgegevens voor persoonlijke of huishoudelijke activiteiten en u een natuurlijke persoon bent, de EU-privacyverordening niet op u van toepassing is en u geen DPA nodig heeft.

Persoonlijke Informatie Beschikbaar voor Aanpassingen door de Klant

Om de effectiviteit en kwaliteit van de diensten van One.com te verbeteren, is het belangrijk dat de klant One.com op de hoogte houdt van veranderingen in de naam, adresgegevens en het e-mailadres van de klant. De klant kan zijn/haar persoonlijke gegevens zelf bijwerken via het configuratiescherm van uw domein bij Gegevens Eigenaar.

Beleid Klantgegevens

Klantgegevens

Met klantgegevens wordt alle informatie bedoeld die de klant heeft geplaatst op zijn/haar webruimte bij One.com, zoals bijv. e-mail, internetpagina's, foto's en inhoud van de database.

Voor zover u als klant persoonsgegevens verwerkt als beheerder, verwijzen we naar de bovenstaande [One.com als verwerker van gegevens](#).

Klantgegevens op de Webruimte

Bij registratie van een domein via One.com wordt de klant eigenaar van het domein. De klant behoudt alle rechten op de inhoud die de klant op zijn/haar webruimte plaatst. De templates en afbeeldingen die ter beschikking zijn gesteld door One.com blijven eigendom van One.com. Echter, One.com heeft geen rechten op de gegevens die de klant zelf op zijn/haar account geplaatst heeft. De eigenaar van de account is daarmee dus zelf wettelijk aansprakelijk voor hetgeen dat op de account geplaatst is.

One.com heeft geen mening omtrent de data op de webruimte van de klant, en doet hier geen wettelijk onderzoek naar. Echter in geval van duidelijk illegale inhoud, zoals bijv. kinderporno, pogingen tot phishing e.d., zal One.com zijn verantwoording nemen, en de relevante autoriteiten op de hoogte brengen. In alle andere gevallen neemt One.com alleen stappen wanneer een EU of US rechtbank, of andere relevante instantie, One.com dit oplegt.

De Verantwoordelijkheid van de Klant voor het Abonnement bij One.com

De klant moet altijd uitloggen uit zijn account wanneer hij klaar is met het gebruik, om te voorkomen dat derden toegang krijgen tot persoonlijke gegevens van de klant. Ook wanneer de klant geen gebruik maakt van een publieke computer in bijv. een bibliotheek of internetcafé, moet de klant uit voorzorg altijd uitloggen.

Veiligheid van Gegevens

One.com erkent de speciale verantwoordelijkheid die komt kijken bij de hosting van persoonlijke gegevens op de webruimte van de klant. We willen graag zien dat de klanten One.com als een betrouwbare plaats zien voor hun dataopslag. Het One.com datacenter is daarom ontworpen om te voldoen aan de hoogste

standaards van beveiliging. Alle data van de klanten en de systeem data van One.com zijn beveiligd door een dagelijkse remote back-up van alle servers door middel van een privé 10 Gbit glasvezelverbinding naar een aparte back-up locatie, gesitueerd op 10 km afstand van de hoofdserverruimte.

De dagelijkse back-up beschermt de webruimte van onze klanten tegen dataverlies. De back-up bevat alle webruimtes, ongeacht de grootte. Deze back-up is een voorzorg i.v.m. het verlies van data, veroorzaakt door eventuele storingen die binnen One.com veroorzaakt zijn. Hierdoor, kunnen we alle data terugzetten na een eventuele storing, tenzij de reden van verlies niet binnen One.com ligt. Wanneer een back-up wordt teruggezet, zal de gehele server, met alle webruimtes op deze server, terug gezet worden naar de staat zoals deze voor de storing was.

Domeinverloopbeleid

Generieke Top Level Domains en .uk / .co.uk / .me.uk / .org.uk domains

One.com vernieuwt de registratie van een domeinnaam voorafgaand aan de vervaldatum, mits de registrant van de domeinnaam voldoet aan de voorwaarden van betaling van One.com.

Domeinverloopbericht

Voorafgaand aan het verstrijken van een gTLD, attendeert One.com de registrant van de domeinnaam tweemaal op de instructies voor de vernieuwing van de domeinnaam. De eerste melding is via e-mail ongeveer een maand voor het aflopen van de registratie. De tweede melding wordt ongeveer een week voor het aflopen van de registratie via e-mail gestuurd.

Domeinverloopbericht

Als een domeinregistratie niet wordt verlengd door de registrant, stuurt One.com, binnen vijf dagen na het verstrijken, een extra e-mail aan de houder van het domein met instructies voor het herstellen van de domeinnaam.

Domeinverloopinhoud

One.com stuurt de notificaties van de domeinvervaling via e-mail naar het domeinregistrant in de taal van de registratie-overeenkomst. Alle relevante informatie over de vervaldatum, domein vernieuwing en aanbevolen actie, zijn duidelijk beschikbaar door simpelweg het openen van de e-mailnotificatie.

Redemption grace periode

One.com biedt een redemptionperiode van 30 dagen na het verstrijken van een gTLD. Binnen de redemptionperiode wordt de DNS uitgeschakeld voor het domein en het domein kan niet worden overgedragen. One.com kan het domein op verzoek van de registrant herstellen tijdens de

redemptionperiod. De vergoeding voor het herstellen van het domein is aangegeven in de One.com prijslijst.

Dit Domain Expiratie Beleid is vastgelegd in One.com's Verlopen Registratie Invorderingsprocedure (ERRP) voor gTLD's, zoals gevraagd door ICANN en voor .uk/.co.uk/.me.uk/.org.uk domains. Andere domeinen kunnen een ander verloopbeleid hebben.

Links

[One.com prijzen](#)

[Registrant Educatieve Materialen \(ICANN\)](#)

[Voordelen en verantwoordelijkheden registranten \(ICANN\)](#)

One.com behandelingsproces klantenservice

Hoe wij met klantvragen omgaan

Als u vragen heeft, neemt u [contact op met onze klantenservice](#). Binnen vijf minuten nadat we uw vraag ontvangen op support@nl.one.com of sales@nl.one.com, sturen we u een automatische bevestiging. Binnen 24 uur ontvangt u een antwoord van iemand van onze klantenservice.

Ons behandelingsproces bij klachten

1. Contact met onze Support of Verkoop

Ons eerste contactpunt is onze supportafdeling. Voor vragen over verkoop en abonnement [neemt u contact op met het team Verkoop](#). Voor technische vragen [neemt u contact op met de Support](#). Wij beantwoorden uw vraag binnen 24 uur.

2. Contact met ons Customer Care team

Bent u niet tevreden met het antwoord dat u krijgt van de klantenservice of verkoop, dan kunt u [uw klacht neerleggen bij ons Customer Care team](#).

Ons Customer Care team neemt uw klacht in behandeling en biedt u binnen 2 werkdagen een oplossing.

Contact met onze Supportmanager

Bent u niet tevreden met het antwoord dat u krijgt van ons Customer Care team, dan kunt u [uw klacht neerleggen bij de supportmanager](#).

Alle klachten moeten de volgende informatie bevatten: Uw naam, contactgegevens, domeinnaam of ordernummer en een duidelijke omschrijving van uw klacht. Zet als onderwerp "Klacht" in de onderwerpregel van uw e-mail.

De supportmanager neemt uw klacht binnen 2 werkdagen in behandeling en streeft ernaar u binnen vijf werkdagen een reactie te geven.

4. Klacht indienen voor online geschillenbeslechting

Een klacht over een product of dienst van One.com kan ingediend worden bij het European Commission's online dispute resolution portal: <http://ec.europa.eu/odr>.

Als u een klacht indient, vermeld dan ons e-mailadres: service@one.com

Betreffende .uk / .co.uk / .me.uk / .org.uk domeinnamen

Indien u niet tevreden bent met het antwoord van onze Supportmanager en van mening bent dat we de Registrar overeenkomst overtreden, dan kunt u [een klachtenprocedure bij Nominet starten](#).

Misbruik

Hoe wij omgaan met klachten over misbruik

Als ICANN geaccrediteerde registrar, nemen wij klachten over misbruik erg serieus. Wij verzoeken u contact op te nemen als u [misbruik wilt melden](#). One.com zal elke klacht controleren op geldigheid en zo snel mogelijk behandelen.

Speciale voorwaarden voor de individuele top level domeinen

Het gebruik van .de domeinen

Bij de registratie of overdracht van .de domeinen fungeert One.com slechts als tussenpersoon tussen de domeineigenaar en DENIC (Domain Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft eG) (cf. <http://www.denic.de/>)

Het gebruik van .dk domeinen

De domeineigenaar aanvaardt dat de voortdurende registratie of overdracht voorwaardelijk is, onder andere, over de naleving van de huidige DIFO regels betreffende het beheer van domeinnamen onder het top level domein .dk, inclusief de beslissingen van de raad van het klachtenbestuur opgezet door DIFO, cf. Artikel 5 van de regels (cf. <http://www.dk-hostmaster.dk/>)

Het gebruik van .nl domeinen

De domeineigenaar aanvaardt dat door de registratie of overdracht van een .nl domeinnaam, hij of zij akkoord gaat met en zich zal houden aan de huidige regels die SIDN heeft opgesteld voor het beheer van domeinnamen onder het top level domain .nl (cf. <https://www.one.com/static/terms/regulations-registration.pdf>)

Het gebruik van .se domeinen

Door het registreren van een .se domeinnaam, wordt One.com de link tussen de domeineigenaar en .SE (The Internet Infrastructure Foundation) en aanvaardt de domeineigenaar dat door de registratie of overdracht van een .SE domeinnaam, hij of zij akkoord gaat met en zich zal houden aan de huidige regels die .SE heeft opgesteld voor het beheer van domeinnamen onder het top level domain .se (cf. <http://www.iis.se/> and <https://www.one.com/static/terms/se-registrar.pdf>)

Het gebruik van .uk domeinen

De domeineigenaar aanvaardt dat door de registratie of overdracht van een .uk domeinnaam, hij of zij akkoord gaat met en zich zal houden aan de huidige regels die Nominet heeft opgesteld voor het beheer van domeinnamen onder het top level domain .uk (cf. <https://www.nominet.uk/resources/policy/policies-rules/#registrant>)

Voor andere domeinnamen dan die vermeld staan op deze pagina, wordt verwezen naar de regels van de individuele top level domeinen. Indien de domeineigenaar niet voldoet aan de regels van het betreffende domein, is One.com gerechtigd om de webruimte van de klant te verwijderen.

Het gebruik van .rio domeinen

De domeineigenaar gaat akkoord met de algemene voorwaarden bij het registreren van een .rio domein (cf. <http://nic.rio/english/policies/>)

Het gebruik van .be domeinen

De domeineigenaar gaat er mee akkoord dat door het registreren of verhuizen van een .be domein, zij zich aan de algemene voorwaarden van DNS.be zullen houden (cf. <http://www.dnsbelgium.be/en/documents/enduser-terms-and-conditions-be>)

Het gebruik van generieke topleveldomeinen

De domeineigenaar accepteert dat bij het registreren of overzetten van een generiek topleveldomein bij One.com, hij/zij akkoord gaat met de One.com domeinregistratieovereenkomst: <http://www.one.com/nl/domeinregistratieovereenkomst>

Gebruik van andere domeinen

Voor domeinen die hierboven niet worden genoemd wordt er verwezen naar de voorwaarden voor de individuele domeinen.

Betalingsvoorwaarden

Met betrekking tot de bijzondere betalingsvoorwaarden voor de individuele domeinen, bekijk <https://help.one.com/hc/articles/115005595625>.