

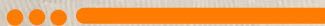
THE NEXT LEVEL IN COMMUNICATION



levelfour



# ALGEMENE VOORWAARDEN



Versie 1.1  
1 juni 2022

## LEVELFOUR

Lauwersmeer 13 D  
5347 JR Oss  
Noord-Brabant, NL

T: +31 (0)88 229 04 99  
F: +31 (0)88 229 04 98  
W: [www.levelfour.nl](http://www.levelfour.nl)

## ADMINISTRATIEF

IBAN: NL11RABO0133539369  
BTW: NL826280122B01  
KVK: 64515982

levelfour



## ART. 1 DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1) Leverancier: XRC® Services B.V., tevens handelend onder de namen: XRC® security, XRC® retail court, XRC® media, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in het Handelsregister (hierna: KvK) onder nummer: 37133919, en/of
  - a) XRC® Concepts B.V., geregistreerd bij de KvK onder nummer: 56683367, en/of
  - b) Levelfour Networks B.V., geregistreerd bij de KvK onder nummer: 64515982 en/of
  - c) NXTcom Nederland B.V., geregistreerd bij de KvK onder nummer: 56683707 en/of
  - d) CrossNetworks B.V., geregistreerd bij de KvK onder nummer 52704173, alle kantoorhoudende te Oss aan de Lauwersmeer 13 D 5347 JR
- 2) Klant: degene die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf of handelt als particulier met wie Leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor levering van goederen en/of diensten.
- 3) Overeenkomst c.q. Opdracht: de overeenkomst op grond waarvan Leverancier goederen en/of diensten aan de Klant levert.
- 4) Algemene voorwaarden: de onderhavige Algemene voorwaarden.
- 5) Diensten: de te leveren diensten en/of levering van goederen door Leverancier aan de Klant op grond van de Overeenkomst.

## ART. 2 TOEPASSELIJKHEID

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en Overeenkomsten tussen de Leverancier en de Klant, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- 2) De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant wordt door Leverancier uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3) De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Leverancier, waarvan voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.
- 4) Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.  
Leverancier en de Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 5) Van de Algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover Leverancier deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd.

- 6) In geval deze Algemene voorwaarden en de Overeenkomst tegenstrijdigheden bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
- 7) Leverancier houdt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig tussentijds te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden gelden dan ook voor de bestaande overeenkomst tussen de Klant en Leverancier. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt en treden in werking 4 weken na de bekendmaking of op een later tijdstip zoals vermeld in de bekendmaking.

## ART. 3 AANBIEDINGEN EN OFFERTES

- 1) De door Leverancier gemaakte aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na uitreiking, tenzij anders aangegeven. Leverancier is slechts aan de aanbiedingen of offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Klant schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 2) De offertes gelden als Overeenkomst zodra deze ondertekend is c.q. akkoord is bevonden door de Klant.
- 3) De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en zijn standaard in euro's aangegeven, alsmede exclusief in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 4) Leverancier kan de Klant verzoeken (om een gedeelte van) de afgesproken prijs vooraf te betalen alvorens werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 5) Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.
- 6) Leverancier is gerechtigd zonder opgave van redenen een de Klant te weigeren.
- 7) Leverancier is gerechtigd een kredietwaardigheid onderzoek naar de Klant te (doen) uitvoeren.

## ART. 4 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 1) De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Leverancier en de Klant ondertekende Overeenkomst door Leverancier retour is ontvangen.
- 2) Een Overeenkomst, met toepassing van de Algemene voorwaarden, komt verder tot stand wanneer de Klant een Overeenkomst aanvraagt en deze aanvraag schriftelijk of elektronisch wordt bevestigd door Leverancier, of met de uitvoering van de Overeenkomst wordt begonnen door Leverancier.
- 3) De Overeenkomst is gebaseerd op de ten tijde daarvan door de Klant aan Leverancier verstrekte informatie. De Overeenkomst wordt geacht de opdracht juist en volledig weer te geven. Het staat Leverancier vrij te bewijzen dat de Overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.

- 4) Indien de Opdracht mondeling is verstrekt, dan welindien de Overeenkomst (nog) niet getekend retouris ontvangen, wordt de Overeenkomst geacht te zijn tot stand gekomen onder toepassing van deze Algemene voorwaarden op het moment dat Leverancier op verzoek van de Klant met uitvoering van de Overeenkomst start.

#### ART. 5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 1) Indien en voor zover een de uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichtendoor derden.
- 2) De verplichting van Leverancier heeft het karakter van een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting, tenzij uit de Overeenkomst uitdrukkelijk anders blijkt.
- 3) De Klant zal steeds tijdig al die informatie verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is. Indien de Klant niet de noodzakelijke informatie en (hulp)middelen niet, niet tijdig of conform afspraken ter beschikking stelt aan Leverancier, heeft Leverancier het recht de uitvoering op te schorten. De Klant zal medewerking verleend door toegang te geven tot de locaties waar de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en/of waar de diensten geleverd moeten worden.
- 4) Indien een opdracht wordt verleend met het oog op een persoon, worden artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW ter zijde gesteld.
- 5) Leverancier kan met betrekking tot haar dienstverlening en Overeenkomst adviezen uitbrengen van de af te nemen diensten/dienstpakketten en/of minimale eisen opleggen waar de Klant aan dient te voldoen. Indien Klant afwijkt van dit advies of de minimum vereisten, geschiedt dit voor rekening en risico van de Klant.

#### ART. 6 LEVERING OPLEVERING, TERMIJNEN EN RISICOOVERGANG

- 1) Is voor bepaalde werkzaamheden of levering eentermijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de (uitvoerings)termijn dient de Klant de Leverancier derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en nakoming te vorderen binnen een redelijke termijn.
- 2) Na oplevering heeft de Klant vijf werkdagen om de verbinding, aansluiting of pijp te testen (de testperiode). De dag waarop de testperiode afloopt geldt als opleverdatum, tenzij de Klant in de testperiode schriftelijk aan Leverancier heeft bericht dat de verbinding niet conform Overeenkomst functioneert. Kleine gebreken die binnen 30 dagen kunnen worden verholpen staan een oplevering niet in de weg.

- 3) Levering geschiedt 'niet-franco', tenzij partijen anders overeenkomen.
- 4) De Klant is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de zaken c.q. het verrichten van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan. Indien de Klant zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken constateert, dient de Klant de Leverancier per direct, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de zaken, hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien bovengenoemde reclames niet binnen de genoemde termijnen aan Leverancier kenbaar zijn gemaakt, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen c.q. de werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd. In geval van afkeuring bij levering, zie artikel 26 lid 2 (klachtenregeling) voor mogelijkheden. Zie voor overige klachten artikel 26 lid 1 (klachtenregeling).
- 5) Het risico gaat over op de Klant op het moment dat de goederen zijn ontvangen door de Klant of een door hem aangewezen derde.
- 6) Wanneer de Klant een vervoerder aanwijst en de keuze voor deze vervoerder niet door Leverancier wordt aangeboden, gaat het risico over op de Klant op het moment van ontvangst van de zaak door de vervoerder.

#### ART. 7 VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

- 1) Leverancier verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).
- 2) Leverancier gebruikt persoonsgegevens voor het volgende:
  - a) om het contact en de relatie met de Klant te kunnen onderhouden;
  - b) het aangaan (beoordelen en accepteren van u als de Klant) en uitvoeren van overeenkomsten (om onze producten en diensten aan u te leveren);
  - c) voor de uitwisseling van persoonsgegevens met derden als dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst met de Klant;
  - d) voor het uitvoeren van (gerichte) marketing- en verkoopactiviteiten, zoals het geven van informatie over andere producten en diensten van Leverancier die voor de Klant interessant en relevant kunnen zijn;
  - e) voor het analyseren van persoonsgegevens om de service aan de Klant te kunnen verbeteren, om het product- en dienstenassortiment te verbeteren, en om beter in te spelen op de situatie van de Klant;
  - f) voor statistische en wetenschappelijke doeleinden en om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren;
  - g) om toegang tot applicaties / websites te regelen en functionaliteiten te bieden, onder meer door cookies;

- h) om vragen en opmerkingen van de Klant te kunnen beantwoorden en om de Klant zo goed mogelijk te woord te staan;
- i) om te kunnen voldoen aan andere wettelijke verplichtingen.

Lees ook ons privacy statement op de website voor gebruik van persoonsgegevens.

- 3) Leverancier kan bij de uitvoering van de dienstverlening en bedrijfsactiviteiten derden inschakelen. Deze derden verwerken dan gegevens in de hoedanigheid van verwerker voor Leverancier of als (mede)verantwoordelijke.
- 4) Leverancier heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik.
- 5) De Klant of betrokkene kan om inzage vragen in de gegevens die Leverancier over de betreffende vrager verwerkt. Daarnaast kan Leverancier op verzoek gegevens corrigeren of verwijderen. Na een aanvraag levert Leverancier binnen vier weken een overzicht van de persoonsgegevens. De aanvraag kan schriftelijk ingediend worden met een kopie van het legitimatiebewijs door verzending aan het adres van Leverancier of via het e-mailadres genoemd op de website van Leverancier met als onderwerp "verzoek m.b.t. persoonsgegevens". Als er onjuistheden zijn in de geregistreerde persoonsgegevens, ontvangt Leverancier graag een verzoek tot correctie of verwijdering van de gegevens. Leverancier kan voor het verzoek om opgave een wettelijke vergoeding in rekening brengen.
- 6) Leverancier verstrekt uitsluitend persoonsgegevens aan derden als daartoe een (wettelijke) plicht is of sprake is van voorafgaande expliciete toestemming van de betrokkene of indien verstrekking noodzakelijk is ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst of op grond van een redelijk, algemeen, gerechtvaardigd of vitaal belang of openbare orde.
- 7) Als de Klant/betrokkene niet wilt dat persoonsgegevens door Leverancier worden verwerkt voor marketingactiviteiten. Kan de Klant hiertoe een verzoek indienen per e-mail of per post. Ook kan de Klant onderaan elke nieuwsbrief gebruik maken van de mogelijkheid om af te melden. Aangaande mailing welke noodzakelijk is voor de dienstverlening, zoals inloggegevens, verbruik, verificatie van accounts, updates en melding van onderhoud/storingen ed. is afmelding niet mogelijk.
- 8) In onze privacy statement staat uitgebreide informatie over de manier waarop Leverancier omgaat met persoonsgegevens. De privacy verklaring staat op onze website.

## ART. 8 PRIJS

- 1) Alle prijzen en tarieven zijn in Euro en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Voor producten, leveringen en diensten is de Klant een vergoeding aan Leverancier verschuldigd. De verschillende tarieven, (onderhouds)kosten en abonnementen zijn te vinden in de Overeenkomst of schriftelijk op te vragen bij Leverancier.
- 2) Op de factuur van Leverancier kunnen tevens kosten van derden worden doorbelast aan de Klant.
- 3) Leverancier mag de prijs verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de Overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Leverancier, dat in redelijkheid niet van Leverancier mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
- 4) Leverancier kan haar tarieven verhogen met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen indexatie of andere overeengekomen maatstaf.
- 5) Leverancier is gerechtigd om elk jaar de prijzen en tarieven te verhogen volgens de CBS Consumentenprijsindex. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen en tarieven niet worden aangepast. Deze prijswijziging is geen reden voor de Klant om de Overeenkomst op te zeggen.
- 6) Leverancier behoudt zich het recht voor om naast de jaarlijkse prijsindexering, de overeengekomen prijzen en tarieven, na de Klant daarvan minimaal vier weken van tevoren op de hoogte te hebben gesteld, één keer per jaar te verhogen. De Klant heeft in geval van prijsverhoging gebaseerd op dit artikel uitsluitend het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen indien de prijsverhoging betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst/communicatienetwerk, dit recht geldt tot de dag van ingang wijziging.
- 7) Prijsstijgingen/verhogingen op basis van overheidsmaatregelen worden vanaf ingangsdatum van die maatregel doorgevoerd (waaronder bijvoorbeeld btw stijgingen). Deze prijswijziging is geen reden voor de Klant om de Overeenkomst op te zeggen.
- 8) Ter zake van de door Leverancier verrichte prestaties en de daarvoor verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie van Leverancier volledig bewijs, onverminderd het recht van de Klant tot leveren van tegenbewijs.

## ART. 9 BETALINGSVOORWAARDEN

- 1) Leverancier brengt de door de Klant verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
  - a) eenmalig verschuldigde bedragen worden op deleverdatum, of in de periode na levering gefactureerd;
  - b) periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en zijn verschuldigd vanaf datum oplevering of feitelijke ingebruikname van de dienst;
  - c) gebruikskosten en op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden periodiek achteraf gefactureerd.
  - d) overige werkzaamheden, leveringen of diensten kan Leverancier maandelijks of periodiek factureren.
  - e) Leverancier kan een voorschotnota verzenden voor de betaling van werkzaamheden, leveringen en/of kosten.
- 2) Tenzij anders overeengekomen zal Leverancier haar periodieke dienstverlening telkens voorafgaande inrekening brengen, voor een periode van drie maanden (zijnde één kwartaal).
- 3) Facturen dienen door de Klant binnen 14 dagen te worden betaald na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4) Leverancier kan verlangen van de Klant dat haar facturen voldaan worden middels automatische incasso.
- 5) Bezwaren tegen de hoogte van facturen of klachten schorten de betalingsverplichting niet op. De Klant is uitsluitend gerechtigd tot opschorting voor het betwiste deel van de vordering. Indien een beroep op opschorting wordt gedaan, zal de Klant de Leverancier binnen 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte stellen van de redenen daarvan.
- 6) Indien de Klant in gebreke blijft van betaling binnende termijn, dan is de Klant van rechtswege, zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De Klant is alsdan rente verschuldigd van 12% per jaar (de wettelijke handelsrente indien deze hoger is). De rente zal worden berekend vanaf de dag dat de Klant in verzuim is tot op de dag van algehele voldoening.

Bij de renteberekening wordt een gedeelte van de maand gezien als volle maand.
- 7) Indien na het verstrijken van de eerste betalingstermijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting is voldaan, stuurt Leverancier aan de Klant een schriftelijke aanmaning ter betaling van het openstaande bedrag binnen een tweede termijn. Indien de Klant binnen de tweede termijn niet of niet volledig aan de betalingsverplichting heeft voldaan, is de Klant zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke (incasso)kosten verschuldigd op basis van de BIK-staffel, met een minimum van € 150,-.

- 8) Indien betaling uitblijft, is Leverancier gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten.
- 9) Indien de Overeenkomst is aangegaan door meer dan één de Klant, zijn alle de Klanten hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).
- 10) Het is de Klant niet toegestaan door hem verschuldigde bedragen aan Leverancier, eenzijdig te verrekenen met bedragen die hij uit welke hoofde dan ook meent te hebben op Leverancier.
- 11) Indien betaling in termijnen is overeengekomen ende eerste termijn bij opdracht vervalt, zal de feitelijke levering niet eerder hoeven plaats te vinden dan na ontvangst van de eerste betalingstermijn.
- 12) In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Klant zijn de vorderingen van Leverancier op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

## ART. 10 ZEKERHEDEN

- 1) Leverancier heeft het recht om van de Klant zekerheden te vorderen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, waarborgsom of een andere vorm van zekerheid.
- 2) Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Leverancier mededelen dat de borgstelling of de bankgarantie of een andere vorm van zekerheid kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom terugbetaald.
- 3) Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

## ART. 11 APPARATUUR, RUIMTE EN INSTALLATIE

- 1) De Klant is niet toegestaan apparatuur te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier. Indien de Klant de apparatuur zonder toestemming modificeert, is zij aansprakelijk voor alle schade van Leverancier en derden.
- 2) Tijdens installatie is het mogelijk dat het werk en/of de dienst tijdelijk niet beschikbaar is. Wanneer de Klant zelf de apparatuur installeert, dient zij de instructies van Leverancier te volgen. Indien een monteur de apparatuur komt installeren, dient de Klant alle medewerking en toegang te verlenen en instructies te volgen zodat de monteur zijn werkvolledig kan doen.

- 3) De Klant draagt zorg voor het gebruik van de dienst noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen indien dergelijke zaken niet bij Leverancier worden afgenomen. Leverancier is gerechtigd daaraan bepaalde eisen te stellen. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de dienst door de Klant of door het gebruik van de aangesloten apparatuur, zal de Klant aan de door Leverancier te geven voorschriften gevolg geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is, kan Leverancier de dienst zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 4) Indien de Klant roerende zaken/apparatuur huurt van Leverancier, is de duur van de huur gekoppeld aan de duur van dienstverlening, tenzij andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt omtrent de huurperiode.
- 5) De locatie waar voorzieningen en apparatuur staan dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - a) er dient een kabeltracé mogelijk te zijn vanaf het invoer punt in het pand naar deze ruimte.
  - b) De ruimte is af te sluiten
  - c) De omgevingstemperatuur ligt tussen de 5 en 30 graden Celsius.
  - d) De luchtvochtigheid ligt tussen de 15 % en 80 %, bij 25 graden Celsius en er is geen condensatie.
  - e) De ruimte is stofarm (classificatie van 100.000 of beter).
  - f) De ruimte is vrij van gas en zuren
  - g) Er bevinden zich geen vloeistofleidingen boven de apparatuur
  - h) De ruimte is trillingvrij
  - i) De ruimte dient voldoende bescherming te bieden tegen schadelijke invloeden, zulks ter beoordeling van Leverancier en dient te voldoen aan mogelijk andere door Leverancier gestelde of te stellen eisen.
- 6) De Klant dient voor eigen rekening zorg te dragen voor elektriciteitsvoorziening in de ruimte waar de telecommunicatie, apparatuur of installaties zich bevinden, met gearde voeding. De spanningsvoorziening is 230 Volt AC  $\pm$  10% en 500 VA binnen 2 meter van de aansluiting. Uitval als gevolg van het wegvallen van de spanning valt niet binnen de SLA. Leverancier adviseert daarom om de aansluiting op een aparte groep te plaatsen en/of achter een UPS, voorzien van schone aarde conform NEN1010.

## ART. 12 ONDERHOUD EN STORINGEN

- 1) Leverancier kan ter ondersteuning van de Klant een helpdesk hebben ingericht, dit staat vermeld in de Overeenkomst. Op de website van Leverancier zijn tevens de openingstijden, telefoonnummers en contactmogelijkheden. De Klant dient eerst contactop te nemen met de helpdesk bij vragen en/of onderhoud of storingen.
- 2) Leverancier streeft ernaar de diensten beschikbaar te houden. Leverancier kan niet garanderen dat de diensten altijd beschikbaar zijn. Storingen worden zo spoedig mogelijk onderzocht en op basis van best effort opgelost.
- 3) In de Overeenkomst c.q. service level agreement (hierna: SLA) is opgenomen welk service level van toepassing is.
- 4) Leverancier spant zich in om de onderbrekingen voor onderhoud tot een minimum te beperken. Leverancier is gerechtigd het netwerk tijdelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik te beperken indien dit noodzakelijk is om onderhoud of andere aanpassingen te verrichten. Leverancier is niet aansprakelijk voor mogelijke schade als gevolg van het buiten gebruik stellen van het netwerk voor onderhoud en soortgelijke situaties.
- 5) Indien het telecommunicatieverkeer en/of de dienstverlening van Leverancier hinder ondervindt van het gebruik door de Klant van de dienst, is de Klant gehouden de door Leverancier gegeven redelijke instructies voor het gebruik van de dienst en de CPE/ Glasvezelswitch (indien van toepassing) daarbij behorende voorzieningen op te volgen.
- 6) Leverancier kan aan de Klant in rekening brengen de redelijke kosten van: het in behandeling nemen van een melding of verhelpen van een storing die niet aan Leverancier kan worden toegerekend en/of buiten de SLA valt, of wanneer de behandeling van de melding of verhelpen van de storing veroorzaakt is door een gebrek van een niet door Leverancier ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.
- 7) Wanneer sprake is van een incident waarbij oplossing buiten de invloedssfeer van Leverancier ligt, kan herstel langer duren. Daar Leverancier afhankelijk is van derden is zij niet aansprakelijk voor schade in dergelijke situaties.

## ART. 13 TOEGANG

- 1) De Klant is verplicht toe te staan dat in en aan gebouwen en in en op gronden welke daarmee één geheel vormen voorzieningen worden aangebrachtten behoeve van een Dienst in die gebouwen of innaburige gebouwen en dat deze voorzieningen worden in stand gehouden, gewijzigd, verplaatst of verwijderd door of namens Leverancier. Eventuele aan te brengen veranderingen, aanpassingen, (boor)gaten, dan wel anderszins ten behoeve van de te leveren Dienst(en)

dienen door de Klant te worden getolereerd, waarbij Leverancier bij het einde van de Overeenkomst niet gehouden is tot enige herstelwerkzaamheden dan wel enige vergoeding ter zake.

- 2) Ten behoeve van de in dit artikel onder lid 1 genoemde werkzaamheden, alsmede ten behoeve van het opheffen van storingen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde voorzieningen, dient de Klant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desgewenst zullen deze personen zich legitimeren.
- 3) De Klant dient op de plaats waar de in dit artikel onder lid 1 genoemde werkzaamheden moeten worden verricht op verzoek van Leverancier alle nodige maatregelen te treffen zodat Leverancier de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

#### ART. 14 WIJZIGINGEN

- 1) Aangaande Overeenkomsten ten aanzien van elektronische communicatie is Leverancier gerechtigd om het abonnement en de duur daarvan te wijzigen. De wijziging wordt minimaal 1 maand voorafgaand aan de wijziging per e-mail of brief aan de Klant bekend gemaakt. Uitsluitend ingeval de wijziging objectief ten nadele van de Klant strekt, heeft de Klant het recht om binnen de genoemde 1 maand na bekendmaking de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 2) Indien een bij of krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor de branche relevante rechtelijke uitspraak Leverancier noodzakelijk is tot aanpassen van haar Algemene voorwaarden, de dienst en/of tarieven, kan de Klant hieraan geen rechten ontleen en de Overeenkomst niet opzeggen.
- 3) Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier, indien een vaste prijs was overeengekomen zullen de meerkosten in rekening gebracht worden.
- 4) Indien de tussentijdse wijziging in de Overeenkomst of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de Klant, zal de Leverancier de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit meerwerk extra worden gefactureerd.

- 5) Leverancier is gerechtigd de technische eigenschappen van de elektronische communicatiedienst of van het elektronisch communicatienetwerk te wijzigen om te (blijven) voldoen aan: (i) bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek, en/of (iii) de Overeenkomst. Leverancier spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van de Klant en de door hem gebruikte randapparaten.

#### ART. 15 DUUR EN BEËINDIGING

- 1) De duur van een Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd met een minimum duur van 12 maanden, 24 maanden, 36 maanden of 60 maanden, in de Overeenkomst staat de minimum duur vermeldt, indien geen minimum duur in de Overeenkomst is opgenomen, wordt uitgegaan van een minimum duur van 24 maanden, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
- 2) Een Overeenkomst kan tussentijds niet opgezegd worden door de Klant.
- 3) Na verloop van de bepaalde tijd bij Overeenkomsten zoals genoemd in lid 1 wordt de duur van de Overeenkomst omgezet naar een Overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 4) Een Overeenkomst (die is verlengd) voor onbepaalde tijd zoals genoemd in lid 2, mag door de Klant tegen het einde van een kalendermaand worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- 5) In afwijking van lid 3 kunnen partijen in hun Overeenkomst automatische verlenging overeenkomen voor dezelfde duur als de oorspronkelijke periode, een dergelijke verlenging kan ook voortvloeien uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst. Opzegging van dergelijke overeenkomsten dient schriftelijk te geschieden meteen opzegtermijn van drie maanden voor het einde van een periode.
- 6) Een Overeenkomst welke is aangegaan voor bepaalde tijd (een minimum duur) of een Overeenkomst welke normaliter eindigt door volledige uitvoering van de Opdracht, kan tijdens de looptijd van die bepaalde tijd of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst niet kosteloos worden opgezegd. Leverancier is gerechtigd de tarieven voor de resterende periode (waaronder resterende abonnementsgelden) in rekening te brengen, alsmede overige kosten welke nog niet in rekening waren gebracht. Indien de Klant gedurende minimumduur de Overeenkomst beëindigt en op geld waardeerbare voordelen of korting heeft genoten, kan Leverancier de genoten bedragen aan

voordeel of korting alsnog aan de Klant in rekening brengen.

- 7) Leverancier is gerechtigd om de Overeenkomst voor onbepaalde duur na goed zakelijk overleg en onder opgave van reden schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 3 maanden. Bij wanbetaling door de Klant is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen, met inachtneming van het bepaalde in artikel 10 van de Algemene voorwaarden.
- 8) Naast het bepaalde in de voorgaande leden is Leverancier gerechtigd levering van de Dienst(en) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste drie maanden, indien technische- of (bedrijfs)economische redenen daartoe noodzaken. In dat geval biedt Leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de Klant de dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat Leverancier de dienstverlening staakt.
- 9) Het bepaalde in het vorige lid 6 is tevens van toepassing indien Leverancier niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Leverancier liggen.
- 10) Op aanvraag biedt Leverancier een offerte aan voor een Overeenkomst van één jaar.
- 11) Indien sprake is van een duurovereenkomst kan de duurovereenkomst enkel worden opgezegd op basis van een gewichtige reden van opzegging. De opzegging dient schriftelijk te geschieden en met een opzegtermijn van 6 maanden. Afhankelijk van de situatie kan de Klant een (schade)vergoeding verschuldigd zijn.
- 12) Ingeval de Klant in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft Leverancier het recht de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten uit de Overeenkomst en de wet.
- 13) De ter beschikking gestelde apparatuur blijft te allentijde eigendom van Leverancier. Bij beëindiging van de Overeenkomst is de Klant gehouden de apparatuur terug te leveren, of indien de Klant dit weigert, dient zij Leverancier in de gelegenheid te stellen haar eigendom op te halen. Extra kosten voor het ophalen van eigendommen, zullen door Leverancier in rekening gebracht worden bij de Klant. Indien de Klant het eigendom van Leverancier niet in goede staat retourneert, kan Leverancier terugvordering eisen en/of haar kosten in rekening brengen bij de Klant.

## ART. 16 VERHUIZING

---

- 1) Indien de Klant verhuist naar een adres binnen het gebied waar Leverancier Diensten levert, dient de Klant minimaal één maand van tevoren het nieuwe adres schriftelijk aan Leverancier mede te delen. In geval van verhuizing dient de Klant randapparatuuren overige zaken te demonteren en mee te nemen naar het nieuwe adres.
- 2) Leverancier stelt in overleg met de Klant vast wanneer de verhuizing van de aansluiting zal plaatsvinden. Indien de aansluiting op de afgesproken datum niet werkend wordt opgeleverd op het nieuwe adres, zal in overleg een nieuw tijdstip voor de verhuizing van de aansluiting vastgesteld worden.
- 3) Een verhuizing heeft niet de beëindiging of opschorting van de Overeenkomst tot gevolg. De Klant blijft gehouden de periodieke en gebruiksvergoedingen te blijven voldoen alsmede (extra) kosten verbonden aan de verhuizing van de aansluiting. Indien de aansluiting niet kan worden meeverhuist, wordt de Overeenkomst ook niet beëindigd of opgeschort. De Klant blijft gehouden de periodieke en (gebruiks)vergoedingen te blijven voldoen zoals opgenomen in artikel 8 (prijs) en artikel 15 (duur en beëindiging) van de Algemene voorwaarden.
- 4) Indien de verhuizing extra kosten met zich meebrengt, denk bijvoorbeeld aan extra kosten bij Leverancier of haar toeleveranciers, worden deze kosten doorbelast aan de Klant.

## ART. 17 ONTBINDING EN OPSCHORTING

---

- 1) Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Leverancier op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 2) Leverancier behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 3) Leverancier is naast de wettelijke gronden voor ontbinding, bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten en/of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - a) de Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - b) Na het sluiten van de Overeenkomst Leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;



- c) de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 4) Naast wettelijke gronden voor opschorting heeft Leverancier het recht om haar verplichtingen op te schorten indien ze daartoe verplicht wordt door een overheidsinstelling of toezichthouder, indien het noodzakelijk is voor naleving of handhaving van de wet, indien uitvoering wordt gegeven aan een gerechtelijk bevel of vonnis, indien de veiligheid van personen of goederen dreigt te of wordt geschaad, om de integriteit van het netwerk te beschermen, ergegronde redenen bestaan om aan te nemen dat door gebruik van Diensten onrechtmatig wordt gehandeld jegens derden. Gedurende opschorting blijft de Klant betaling verschuldigd. Bij eventuele heraansluiting kan Leverancier kosten in rekening brengen.

#### **ART. 18 NUMMERTOEKENNING EN BEHOUD**

- 1) Indien de Leverancier op grond van de Overeenkomst een nummer verleent, geldt onderhavig artikel.
- 2) Ten behoeve van het gebruik van een aansluiting voor vaste telefonie, verstrekt Leverancier aan de Klant één of meer telefoonnummers, tenzij een telefoonnummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem toegewezen nummer niet kan worden geaccepteerd. Indien het telefoonnummer van de Klant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het telefoonnummer worden behouden als de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 3) Leverancier is gerechtigd een telefoonnummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoe wijziging, alsmede wijzigingen in de elektronische communicatiedienst of -netwerk of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.
- 4) De Klant kan Leverancier verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de aansluiting gebruikt telefoonnummer dat vatbaar is voor overname/nummerbehoud mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder waarmee Leverancier afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud (bijvoorbeeld wanneer Leverancier het telefoonnummer enkel host voor de Klant). Nummers welke eigendom zijn c.q. op naam staan van Leverancier kunnen niet overgenomen worden. Dergelijke nummers zullen bij beëindiging van de Overeenkomst een periode niet gebruik worden door Leverancier ter "afkoeling" van de nummers.

#### **ART. 19 MOBIELE EN VASTE TELECOMMUNICATIE**

- 1) Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst een mobiele telecommunicatiedienst verleent, kan hij per afgesproken eindgebruiker een simkaart met bijbehorend telefoonnummer en beveiligings- en toegangs codes verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze simkaart te (laten) vervangen. Het is de Klant verboden simkaarten langdurig op te slaan en/of door te verkopen en/of te misbruiken.
- 2) In geval Leverancier op grond van de Overeenkomst een vaste telecommunicatiedienst verleent, verstrekt Leverancier de (huur)lijnen, apparatuur en diensten overeenkomstig de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Indien Leverancier niet gemachtigd is de (huur)lijnen in eigen beheer te verstrekken, dient de Klant dit voor eigen rekening en risico te verzorgen.
- 3) De Klant is verplicht de simkaart en de verstrekte en zelf gekozen beveiligings- en toegangs codes zorgvuldig onder zich te houden en er voor in te staan dat de simkaart en codes niet in handen komen van een ongeautoriseerd persoon. Indien mogelijk zal de Leverancier bij vermissing of misbruik een simkaart blokkeren. De Klant is alle gemaakte kosten die verband houden met het gebruik van de simkaart verschuldigd.
- 4) De Klant kan uitsluitend om nieuwe aanvraag of verlenging verzoeken door de bij de KvK geregistreerde gemachtigde/vertegenwoordiger. Een kopie legitimatiebewijs en uittreksel KvK van niet ouder dan 3 maanden dient te worden aangeleverd.
- 5) Apparatuur die ten behoeve van een lijn of dienst wordt geplaatst bij de Klant, blijft eigendom van Leverancier, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien de Klant eigen apparatuur verbindt met de door Leverancier geleverde aansluitingen zal de Klant er voor zorg dragen dat deze apparatuur voldoet aan de bij of krachtens wet gestelde eisen.
- 6) De Klant is nimmer gerechtigd een blokkering van apparatuur, waaronder in ieder geval uitdrukkelijk begrepen een SIM-lock, te deblokken of te laten deblokken.
- 7) Voor zover de Klant recht heeft op vergoedingen, worden deze uitgekeerd na 60 dagen en worden te allen tijde eerst de openstaande posten verrekend alvorens door Leverancier het restant uit te keren aan de Klant.
- 8) Indien en voor zover Klant recht heeft op bepaalde vergoedingen uit hoofde van verbruik aan mobiele telecommunicatie, zijn deze gebaseerd op de ARPU op basis van de eerste drie maanden na afsluitdatum.
- 9) Leverancier is nimmer en zonder enige uitzonderingen aansprakelijk voor gemaakte

- gesprekkosten en/of de kosten gemaakt door dataverbruik.
- 10) De eenmalige kosten, maandelijkse vaste en/of verbruikskosten worden aan de Klant gefactureerd door de eigen provider of door Leverancier. Indien de Klant de maandelijkse vaste en/of verbruikskosten niet voldoet is Leverancier of de provider gemachtigd de dienstverlening op te schorten zonder voorwaarden of beperkingen.
  - 11) Indien de leverancier de simkaart levert, kan Leverancier op verzoek van de Klant een vervangende simkaart leveren tegen haar geldende tarieven en voorwaarden.
  - 12) Ingeval de Klant een wijziging of verplaatsing van zijn vaste aansluiting wenst, zal hij Leverancier schriftelijk verzoeken daaraan mee te werken. Leverancier zal aan een zodanig verzoek zijn medewerking niet op onredelijke gronden onthouden. Leverancier kan aan inwilliging van een zodanig verzoek steeds (financiële) voorwaarden verbinden.

#### ART. 20 GEBRUIKSRECHT NETWERK EN EVC

- 1) Indien Leverancier op grond van de Overeenkomst de Klant gebruik laat maken (Acces verleent) van haar Netwerk, is onderhavige artikel ook van toepassing.
- 2) Onder Netwerk wordt verstaan: het (in opdracht van CrossNetworks) aangelegde glasvezelnetwerk, inclusief alle kabels, netwerkaansluitpunten, modem en andere technische middelen die de overdracht van signalen en het verlenen van diensten via dit glasvezelnetwerk mogelijk maken. Onder Acces wordt verstaan: het onder voorwaarden toegang verkrijgen tot het Netwerk van CrossNetworks, waardoor de Klant gebruik kan maken van eventuele EVC en/of diensten van andere leveranciers.
- 3) Bij gebruik van haar Netwerk verleent Leverancier aan de Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het Netwerk (Access) ten behoeve van het ontvangen en/of verzenden van het door Leverancier schriftelijk geautoriseerde signalen en/of diensten.
- 4) Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend vooreigen gebruik aanwenden van het Netwerk en wordt verstrekt voor de duur van de Overeenkomst. Klant zal deze diensten uitsluitend voor zakelijke doeleinden gebruiken, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Leverancier is gerechtigd met betrekking tot particulier gebruik van deze dienst nadere voorwaarden te stellen en/of andere prijzen te hanteren.
- 5) Het Netwerk zal door of namens Leverancier worden beheerd en onderhouden. Ten behoeve van het onderhoud kan het Netwerk tijdelijk niet beschikbaar zijn. Klant zal alle vereiste medewerking verlenen aan onderhoud.
- 6) Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Klant heeft plaatsgevonden en aan de overige op Klant rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 7) Klant is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van het dataverkeer afkomstig van en/of bestemd voor Klant. Klant vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor ieder vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer van en/of bestemd voor Klant.
- 8) Klant is verplicht om zorgvuldig om te gaan met (onderdelen van) het Netwerk die zijn aangebracht in haar bedrijfspand, woning, garage en/of buitenplaats e.d. en zal hier geen wijzigingen van welke aard dan ook in (laten) aanbrengen.
- 9) Het is Klant uitdrukkelijk verboden om het door Leverancier ter beschikking gestelde Netwerk, onderdelen van het Netwerk, het modem en/of (rand)apparatuur te laten repareren door een ander dan Leverancier en/of door Leverancier aangewezen derde.
- 10) Het is Klant uitdrukkelijk verboden om eigendomsstickers van het modem en/of (rand)apparatuur te (laten) verwijderen.
- 11) Indien Klant zich elders vestigt, zijn bedrijf overdoet aan een derde is Klant verplicht de nieuwe eigenaar te informeren dat de in het bedrijf geïnstalleerde netwerkaansluitpunt, het modem en/of (rand)apparatuur eigendom is van Leverancier.
- 12) Het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing, of verdwijning anderszins, alsmede beschadiging van het modem en/of (rand)apparatuur gaat over op Klant op het moment van installatie, dan wel aflevering van het modem en/of (rand)apparatuur bij Klant. Vanaf dat moment is Klant verplicht als goed huisvader zorg te dragen voor het modem en/of (rand)apparatuur, alsmede deze te verzekeren en vrijwaart Klant Leverancier voor iedere vorm van schade aan het modem en/of (rand)apparatuur zolang de Klant houder is van het modem en/of (rand)apparatuur.
- 13) Nadat de Overeenkomst hiertoe tot stand is gekomen, verstrekt Leverancier aan Klant het niet-exclusieve recht om gebruik te maken van een EVC via het Netwerk van Leverancier. Om deze EVC te verkrijgen dient Klant een aansluiting op het Netwerk alsmede een modem te hebben.
- 14) De EVC omvat koppelingen die zijn opgenomen op de lijst die bij het aangaan van de Overeenkomst door Leverancier is verstrekt.
- 15) Leverancier heeft het recht de samenstelling van het aanbod EVCs te allen tijde eenzijdig te wijzigen, de Klant is verplicht hieraan medewerking te verlenen indien dit redelijk en billijk wordt geacht. Leverancier is hierbij geen enige vergoeding verschuldigd.
- 16) Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend vooreigen gebruik aanwenden van de EVC voor het verkrijgen van overige diensten van derde

leveranciers, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Leverancier is gerechtigd met betrekking tot commercieel gebruik van deze koppeling nadere voorwaarden te stellen en/of andere prijzen te hanteren.

- 17) De EVC zal door of namens Leverancier worden onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan de EVC tijdelijk niet beschikbaar zijn. Klant zal alle vereiste medewerking verlenen aan onderhoud.
- 18) Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Klant heeft plaatsgevonden en aan de overige op Klant rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 19) Nadat de Overeenkomst hiertoe tot stand is gekomen, zal Leverancier zorgdragen voor de aansluiting van het adres van Klant op het Netwerk middels het aanleggen van een Netwerkaansluitpunt en (indien van toepassing en tegen extra kosten) levering en installatie van het modem. Installatie van overige (rand) apparatuur en/of hieraan gerelateerde computerprogrammatuur en/of diensten van derden wordt uitdrukkelijk niet door Leverancier uitgevoerd, tenzij tussen partijen anders wordt overeengekomen.

#### ART. 21 FAIR USE POLICY

- 1) Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van het Netwerk (het (in opdracht van CrossNetworks) aangelegde glasvezelnetwerk, inclusief alle kabels, netwerkaansluitpunten, modem en andere technische middelen die de overdracht van signalen en het verlenen van diensten via dit glasvezelnetwerk mogelijk maken), andere diensten en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden Diensten en/of aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
  - a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen en/of diensten van Leverancier en/of derden;
  - b) verstoringen in het gebruik in de systemen en/of diensten van Leverancier en/of derden kunnen voordoen.
- 2) Het is verboden om de Dienst en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken en/of in strijd met de Overeenkomst te benutten. Hieronder vallen, onder andere, de volgende handelingen en gedragingen:
  - a) het niet voldoen aan de Algemene Voorwaarden Leverancier en/of Algemene Voorwaarden Derden;
  - b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving te zake;
  - c) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op rechten van derden zoals maar niet beperkt tot

intellectuele eigendomsrechten en privacy rechten;

- d) spamming (het ongevraagd verspreiden (of althans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
  - e) het bewaren/verspreiden/ontvangen van pornografie;
  - f) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - g) verspreiding dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene-beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
  - h) dreigementen;
  - i) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
  - j) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Leverancier en/of het verrichten en/of het nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 3) Klant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels van het Internet, zoals vastgelegd in de zogenaamde Netiquette.
  - 4) Leverancier behoudt zich het recht voor, naar haar eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Leverancier erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de dienst inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde of Leverancier, het gebruik van de dienst en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te (laten) verwijderen en/of filteren en/of haar verplichtingen op te schorten.
  - 5) Leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor door Klant en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van dit artikel en/of ten behoeve van Leverancier genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder dit artikel door en/of ten behoeve van Leverancier genomen maatregelen onverkort van toepassing.

#### ART. 22 INTELLECTUELE EIGENDOM

- 1) Met inachtneming van de in de Overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent Leverancier aan de Klant een niet-exclusief, niet overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken en ter beschikking gestelde zaken/goederen te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen

maken van de uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.

- 2) De intellectuele eigendomsrechten van alle door Leverancier krachtens of in verband met de Overeenkomst aan de Klant ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken, berusten bij Leverancier of zijn toeleveranciers en/of bij derde die Leverancier heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Klant ter beschikking te stellen. De Klant verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.
- 3) Leverancier spant zich maximaal in om te waarborgen dat het gebruik door de Klant van de programmatuur, apparatuur en andere door Leverancier in verband met de diensten ter beschikking gestelde zaken en voorzieningen geen inbreuk maken op de intellectuele of andere eigendomsrechten van derden.
- 4) Indien een rechter onherroepelijk heeft beslist dat de Klant inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden als gevolg van een handeling of omissie aan de zijde van Leverancier, dan zal Leverancier, naar eigen keuze: a maatregelen nemen om de inbreuk te beëindigen, zoals het vervangen van de inbreukmakende dienst voor een functioneel gelijkwaardige andere dienst of het wijzigen van de dienst zodat deze niet langer meer inbreuk maakt maar functionele wel gelijkwaardig blijft, of b de diensten beëindigen en aan de Klant eventueel reeds ontvangen bedragen voor nog niet verleende diensten terug betalen.
- 5) Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectueel eigendom rechten uit de resultaten van diensten te verwijderen en/of te wijzigen.
- 6) Leverancier behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de diensten aan te brengen. Het is de Klant niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.
- 7) Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de Klant ontwikkelde ontwerpen, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen etc., over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die

soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Klant zijn of worden gedaan.

#### ART. 23 VERTROUWELIJKHEID

Leverancier is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de Klant jegens derden. Leverancier zal in het kader van de Opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Klant.

#### ART. 24 GARANTIE

- 1) Leverancier garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten.
- 2) Indien in de Overeenkomst een garantie is overeengekomen vervalt de garantie indien:
  - a) Reparaties, veranderingen of uitbreidingen aan de zaken zijn verricht door anderen dan Leverancier zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier;
  - b) de zaken naar het oordeel van Leverancier zijn verwaarloosd dan wel onvoorzichtig en/of ondeskundig zijn gebruikt, behandeld en/of onderhouden;
  - c) typenummers, serienummers en/of garantiestickers zijn beschadigd, verwijderd en/of veranderd;
  - d) wijzigingen in het garantiebewijs en/of aankoopbon zijn aangebracht;
  - e) door verkeerd inleggen en/of lekkage van vervangbare batterijen defecten zijn ontstaan;
  - f) defecten zijn ontstaan door het niet volgens de voorschriften aansluiten en/of installeren van (goedgekeurde) zaken;
  - g) defecten zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover dergelijke condities zijn aangegeven;
  - h) de apparatuur voor andere dan de normale bedrijfsdoeleinden is aangewend
  - i) defecten zijn ontstaan door overige van buitenaf komende oorzaken;
  - j) de verzegeling van de zaken, voor zover aanwezig, is verbroken;
  - k) Ingeval van storingen door van buiten komend onheil;
  - l) Wanneer niet tijdig of niet behoorlijk nakomen door de Klant van enige verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 3) De werkzaamheden die onder de garantie vallen, worden alleen binnen Nederland verricht op een door Leverancier aan te geven adres.
- 4) De garantietermijn wordt niet verlengd of vernieuwd door uitvoering van garantiwerkzaamheden, met dien verstande dat de garantie op de uitgevoerde garantiwerkzaamheden, inclusief op de vervangen onderdelen, 3 maanden bedraagt.

- 5) Eventuele verzend- of voorrijkosten kunnen aan de Klant in rekening worden gebracht.

#### ART. 25 AANSPRAKELIJKHEID

- 1) Indien de Klant aantoont dat hij schade heeft geleden door een handelen of nalaten, wanprestatie of onrechtmatige daad van Leverancier is de Leverancier voor de schade aansprakelijk tot maximaal de voor de betreffende aanspraak van toepassing zijnde limieten van de verzekeraar, althans tot maximaal één keer het declaratiebedrag van de betreffende Overeenkomst, in afwijking van hetgeen hiervoor is bepaald, wordt bij een Overeenkomst met een langere looptijd dan drie maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde prijs, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt.
- 2) In afwijking van het bepaalde in het vorige lid geldt bij een Service Level Agreement en het niet behalen van de Beschikbaarheid of bij overschrijding van de Oplostijd van een Incident (zie ook de Service Level Agreement (sla overeenkomst) onderhavige bepaling: Indien de Klant aantoonbare schade heeft geleden welke toe te rekenen is aan Leverancier, ten gevolge van overschrijding van de Beschikbaarheid en/of de Oplostijd, wordt een vergoeding (boete) in rekening gebracht wel in de plaats treedt van een schadevergoeding: bij overschrijding van de Oplostijd < 8 uur 10 % van het maandbedrag van de Dienst, bij overschrijding van 8 – 24 uur 30 % van het maandbedrag van de Dienst, bij overschrijding van >24 uur 40 % van het maandbedrag van de Dienst, bij het niet halen van Beschikbaarheid 15 % van het jaarbedrag van de Dienst. Hierbij gelden de voorwaarden (i) de maximale vergoeding die Leverancier per maand aan de Klant uitkeert bedraagt 100% van het maandbedrag (ii) de maximale vergoeding per kalenderjaar bedraagt maximaal 15% van het jaarbedrag, (iii) de vergoeding wordt berekend over het factuurbedrag gelimiteerd tot de getroffen Dienst uit het Incident. De Klant heeft 30 dagen vanaf de dag van overschrijding Oplostijd of niet halen van de Beschikbaarheid om haar vordering in te dienen bij Leverancier, deze termijn is een vervaltermijn.
- 3) Leverancier heeft ten alle tijden het recht om de door de Klant te lijden of geleden schade voor zover mogelijk te voorkomen of te verminderen.
- 4) Onder schade wordt uitsluitend verstaan schade aan personen, schade aan zaken en directe vermogensschade.
- 5) Leverancier is nimmer aansprakelijk (niet op grond van de wet noch op grond van de Overeenkomst) voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, geleden verlies, verlies van gegevens, immateriële schade, gemiste

besparingen, vorderingen/aanspraken van derde(n), schade door bedrijfsstagnatie, schade die verband houdt met of het gevolg is van onderbrekingen in of blokkeringen van toegang tot het systeem of het internet bij Leverancier of derden, een gebrek in de beveiliging van de door de Klant opgeslagen informatie, handelingen van andere wederpartijen of overige internetgebruikers.

- 6) De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van leidinggevende/directie van Leverancier.
- 7) De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door Leverancier ingeschakelde personen of derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben.
- 8) Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van onzorgvuldigheden of stagnatie in de door derden geleverde telecommunicatie infrastructuur c.q. transportvoorziening.
- 9) Tijdens de uitvoering van de Opdracht zullen de Klant en Leverancier op verzoek van een van hen door middel van elektronische mail met elkaar kunnen communiceren. Leverancier is niet jegens de Klant aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van elektronische mail. Zowel de Klant als Leverancier zullen al hetgeen doen dat redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van risico's zoals het verspreiden van virussen en vervorming.
- 10) Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Leverancier is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Leverancier kenbaar behoorde te zijn.
- 11) Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, indien de Klant in strijd handelt met adviezen van Leverancier of haar toeleveranciers. Onder andere maar niet alleen: beveiligingsadviezen, adviezen mb.t. minimum eisen voor verbindingen, adviezen mb.t. tot back-ups e.d.
- 12) Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 weken na het ontstaan daarvan, schriftelijk of elektronisch aan Leverancier zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Leverancier is gebracht, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

#### ART. 26 KLACHTENREGELING

- 1) Een klacht met betrekking tot verrichte werkzaamheden/diensten of het factuurbedrag dient op straffe van verval van alle aanspraken

binnen de vermelde termijnen in deze Algemene voorwaarden ontvangen te zijn door Leverancier.

- 2) Voor klachten zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 en lid 4 (levering oplevering en termijnen) geldt een termijn 5 werkdagen.
- 3) Voor klachten m.b.t. een factuur is de termijn 30 dagen vanaf dagtekening van de factuur.
- 4) Voor overige klachten geldt een termijn van 30 dagen vanaf ontvangst van de stukken, diensten, informatie waarover de Klant klaagt, dan wel, indien de Klant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek.
- 5) De klacht dient schriftelijk en een zo gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 6) In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Leverancier de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte prijs, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van desbetreffende werkzaamheden/levering of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen een restitutie van door de Klant reeds betaalde prijs naar evenredigheid.
- 7) Een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

#### ART. 27 VRIJWARING

- 1) De Klant vrijwaart Leverancier, diens ondergeschikten en hulppersonen voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Klant verstrekt materialen of gegevens.
- 2) De Klant vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Klant toerekenbaar is.
- 3) De Klant vrijwaart Leverancier voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de Klant aan Leverancier onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- 4) De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden – daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en personeel van de Klant, alsook gelieerde rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van de Klant betrokken zijn – die voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Leverancier ten behoeve van de Klant.
- 5) De Klant vrijwaart Leverancier tevens voor aanspraken van derden waarbij Leverancier als medepleger van de Klant wordt aangemerkt.
- 6) Indien de Klant aan Leverancier informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt,

vrijwaart de Klant Leverancier voor schade veroorzaakt door virussen en defecten.

- 7) Leverancier kan voor zijn de Klant optreden als verwerker van persoonsgegevens. De Klant verplicht zich bij deze dienstverlening zijn activiteiten volledig uit te voeren conform de van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving (o.a. AVG) de Klant vrijwaart Leverancier hierbij volledig voor alle schade en/of kosten van welke aard dan ook.

#### ART. 28 OVERMACHT

- 1) Onder overmacht wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 2) Leverancier is niet gehouden aan haar verplichting uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht, onder overmacht wordt ook begrepen: werkstaking, blokkades, overheidsmaatregelen, tekortkomingen jegens Leverancier door toeleveranciers of van de door Leverancier ingeschakelde derden of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Leverancier, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen, stroom-, elektriciteitsstoring (op locatie van de Klant), storing in computernetwerk, handelen van derden waardoor de Dienst beschadigd, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurramp, overstroming, aardbeving, algemene vervoersproblemen, gebrek aan- of ziekte van één of meer personeelsleden, terrorisme.
- 3) Leverancier is gerechtigd gedurende periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

#### ART. 29 EIGENDOMSVOORBEHOUD EN ZORGPLICHT

- 1) Alle door Leverancier geleverde zaken blijven te allen tijde eigendom van Leverancier zolang de Klant niet de verschuldigde bedragen heeft betaald.
- 2) De Klant zal de zaken zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet vervreemden, belenen of verpanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
- 3) Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Klant verplicht Leverancier zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- 4) De Klant dient er voor zorg te dragen dat de zaken op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie

worden geplaatst. De Klant zal op de zaken aangebrachte type- en serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

- 5) De Klant is niet gerechtigd wijzigingen in de zaken aan te brengen (inclusief wijzigingen in meegeleverde of in de zaken geïmplementeerde software) of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan Leverancier te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Leverancier.
- 6) De Klant dient Leverancier onverwijld in te lichten indien beslag wordt of dreigt te worden gelegd op de zaken of voorzieningen of anderszins eigendomsrechten van Leverancier of van door hem ingeschakelde derden dreigen te worden geschaad. Zolang het eigendom van de zaken bij Leverancier berust, is Leverancier gerechtigd de zaken bij de Klant terug te halen. De Klant dient Leverancier toegang te verlenen tot de locatie waar de zaken zich bevinden.

#### **ART. 30 BUITENGEBRUIKSTELLING AANSLUITING**

- 1) Leverancier is gerechtigd één of meer aansluitingen – al dan niet tijdelijk - geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien de Klant dit verzoekt of indien de Klant één of meer van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt. De Klant blijft gedurende buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
- 2) Leverancier is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens de Klant aansprakelijk voor schade of kosten.
- 3) Leverancier kan her aansluitkosten in rekening brengen.

#### **ART. 31 OVERDRAAGBAARHEID**

- 1) Het is de Klant niet toegestaan enig recht uit een met de Leverancier gesloten overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met schriftelijke toestemming van de Leverancier.
- 2) Leverancier is gerechtigd alle rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft, waaronder het eigendom van apparatuur, het recht op ontvangst van vergoedingen en informatieover de Overeenkomst, de apparatuur en/of de Klant aan een derde te verstrekken, te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 3) Door ondertekening van de Overeenkomst geeft de Klant bij voorbaat onherroepelijk toestemming tot overdracht c.q. contract overname, cessie en/of verpanding van de Overeenkomst.
- 4) Indien de Overeenkomst met de Klant door Leverancier is overgedragen aan ICT-Fund en Leverancier in surséance van betaling of in staat van

faillissement wordt verklaard, garandeert ICT-Fund dat de dienstverlening door een door ICT Fund aan te wijzen partij wordt gecontinueerd, indien naar het oordeel van de Klant voldoende aannemelijk is dat de dienstverlening door derde partij op vergelijkbare wijze kan worden uitgevoerd, treedt deze partij in de plaats van Leverancier.

#### **ART. 32 VERVALTERMIJN**

Vorderingen en andere bevoegdheden van de Klant uit welke hoofde dan ook jegens Leverancier in verband met het verrichten van werkzaamheden door Leverancier, vervallen in ieder geval een jaar na het moment waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden, tenzij anders aangegeven in de Algemene voorwaarden of Overeenkomst.

#### **ART. 33 TOEPASSELIJK RECHT EN FORUM KEUZE**

- 1) Op alle Overeenkomsten tussen Leverancier en de Klant is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 2) Alle geschillen tussen Leverancier en de Klant worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Leverancier zijn vestigingsplaats heeft. Niettemin heeft Leverancier het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.