

## Algemene voorwaarden

Definities	pagina [1]
Module A – Algemeen	pagina [1]
Module B –Telefonie	pagina [7]
Module C – Internet	pagina [9]
Module D – Clouddiensten	pagina [10]
Module E – Hardware	pagina [12]

Deze Algemene voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Leverancier en haar Opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden bestaan uit verschillende modules. De voorwaarden uit module A zijn in alle gevallen van toepassing. Afhankelijk van de door Opdrachtgever afgenomen dienstverlening, kunnen ook de voorwaarden uit module B tot en met E van toepassing zijn. Naast deze algemene voorwaarden maakt ook de – [verwerkersovereenkomst](#) – integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Leverancier en haar Opdrachtgevers.

### Definities

De onderstaande definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle artikelen. Alle van de navolgende definities in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

**Account:** het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever de Dienst kan beheren en configureren, alsmede de configuraties en de voor Opdrachtgever opgeslagen bestanden zelf.

**Algemene Voorwaarden:** het onderhavige document met inbegrip van alle modules.

**Dienst(en):** de dienst(en) die Leverancier op grond van de Overeenkomst voor Opdrachtgever zal verrichten.

**Derden Leverancier:** derde partijen van wie Leverancier bij de verlening van de Diensten afhankelijk is.

**Fair Use:** het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Diensten.

**Gebruiker:** een medewerker van Opdrachtgever of een andere persoon die Opdrachtgever gebruik laat maken van de Dienst.

**Hardware:** alle (computer)apparatuur die door Leverancier op grond van de Overeenkomst wordt geleverd aan Opdrachtgever.

**Ingebruikstellingsdatum:** de datum waarop de Dienst(en) in gebruik wordt/worden gesteld.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** auteursrechten, naburige rechten, tekening- en modelrechten, databankrechten, octrooirechten, kwekersrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, topografierechten, rechten met betrekking tot de bescherming van know-how en alle overige soortgelijke rechten.

**Kantooruren:** van 9:00u tot 17:00u (Nederlandse tijd) op Werkdagen.

**Openingstijden (telefonisch en e-mail):** van 9:00u tot 21:00u (Nederlandse tijd) op Werkdagen. Van 09:00 tot 17:00 op zaterdag.

**Leverancier:** Helden Van . Nu BV, statutair gevestigd te Hoofddorp en kantoorhoudende te Hoofddorp aan de Binnenweg 14 (2132CT), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34264245 is een provider en levert Internet diensten bestaande uit doch niet beperkt tot de onderdelen Internet toegang, Telefontie, Website en email onder eigen naam, Betaalverkeer/pin en Camerabewaking (hierna (gezamenlijk) te noemen: 'Dienst(en)').

**Medewerker:** Personen die werkzaam zijn bij Leverancier, ofwel in dienstbetrekking dan wel (tijdelijk) ingehuurd.

**Opdrachtgever:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon

die met Leverancier een Overeenkomst tot het leveren van Diensten sluit. Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Leverancier gesloten overeenkomst(en).

**Overeenkomst:** iedere tussen Leverancier en Opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst op grond waarvan de Dienst geleverd wordt.

**Partij(en):** De Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijke ("Partij") dan wel gezamenlijk ("Partijen").

**Schriftelijk:** onder 'schriftelijk' wordt in deze Algemene Voorwaarden en Aanvullende Voorwaarden verstaan per e-mail of per briefpost.. Vanwege redenen van efficiency en het tegengaan van onnodig materiaalverbruik verstuurt Leverancier haar communicatie gewoonlijk per e-mail.

**Service Level Agreement:** een eventuele Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever waarbij zo concreet mogelijk meetbare normen aan de Dienst worden verbonden ten aanzien van beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst.

**Voicelog:** een onderdeel van een telefoongesprek dat - na aankondiging - wordt opgenomen, waarin de inhoud van de Overeenkomst (in hoofdlijnen wordt besproken) en waarvan de weergave/inhoud als bindend bewijs geldt tussen partijen. Dit geldt als een bewijsovereenkomst in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving.

**Website:** de website beschikbaar via [www.heldenvan.nu](http://www.heldenvan.nu).

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Leverancier op voorhand bij Opdrachtgever heeft aangegeven gesloten te zijn.

## Module A - Algemeen

### 1. Toepasselijkheid & rangorde

- 1.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, rechtshandelingen of andere rechtsbetrekkingen van welke aard dan ook tussen Leverancier en Opdrachtgever.
- 1.2 De Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de inhoud van de Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst met Leverancier.
- 1.3 Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt op aanvraag van Opdrachtgever kosteloos per e-mail toegezonden.
- 1.4 Toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk en expliciet van de hand gewezen.
- 1.5 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend indien en voor zover deze door Leverancier uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard. Afwijkingen en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.6 De aanduidingen boven de artikelen van de Algemene Voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.
- 1.7 In geval er tegenstrijdigheid is tussen de bepalingen in onderstaande documenten geldt de volgende rangorde:
  1. De Overeenkomst met eventuele bijlagen (met uitzondering van brochures)
  2. Online bestelformulier
  3. de eventuele Service Level Agreement tussen Partijen
  4. deze Algemene Voorwaarden, in de volgende volgorde:
- 1.8
  - Module E

- Module D
  - Module C
  - Module B
  - Module A
5. de eventuele door Derde Leverancier(s) gestelde aanvullende voorwaarden, voor zover van toepassing op de betreffende Dienst.
- 1.9 Voor zover de module A niet in strijd is met toepasselijke artikelen uit specifieke module B t/m E, zijn de bepalingen uit module A steeds tevens van toepassing.
- 2. Nietigheid & Wijziging Bepalingen**
- 2.1 Indien enige bepaling(en) van deze Algemene Voorwaarden nietig is (zijn) of vernietigd wordt (worden), zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Leverancier en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht wordt (worden) genomen.
- 2.2 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De wijzigingen of aanvullingen treden pas na 30 dagen na de bekendmaking, of een latere datum zoals die op de bekendmaking wordt vermeld, in werking. De bekendmaking geschiedt per elektronische berichtgeving (e-mail) of via de Website van Leverancier.
- 2.3 Als Opdrachtgever een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever binnen 14 dagen na bekendmaking bezwaar maken, waarna Leverancier de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Leverancier kan besluiten om aan de wijziging of aanvulling vast te houden, om opnieuw aanpassingen te doen dan wel om de oude algemene voorwaarden richting Opdrachtgever te blijven hanteren.
- 2.4 Indien Leverancier besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Opdrachtgever de Dienst(en) opzeggen waar deze wijziging of aanvulling op toeziet tegen (en uiterlijk tot) de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 2.5 Het in dit artikel beschreven recht tot beëindiging geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen die nodig zijn vanwege nieuwe of veranderde wet- of regelgeving. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Leverancier worden doorgevoerd, zonder dat Opdrachtgever de Overeenkomst kan opzeggen.
- 3. Offerte, aanbod en aanvaarding**
- 3.1 Ieder aanbod en elke offerte van Leverancier is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. Een aanbod of offerte waarin geen geldigheidstermijn is genoemd is vrijblijvend.
- 3.2 Een samengestelde offerte verplicht Leverancier niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie tegen een overeenkomstig deel van de prijs of het tarief.
- 3.3 Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft Leverancier het recht de opgegeven prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.
- 3.4 Leverancier kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte en aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.5 Het aanbod, de offerte, prijzen en/of tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en vervolgoedragen.
- 3.6 Leverancier heeft het recht een korting c.q. aanbieding per Dienst aan Opdrachtgever te verstrekken. Deze korting c.q. aanbieding wordt per bestelling opnieuw vastgesteld. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.
- 3.7 Leverancier behoudt zich het recht voor om, om welke reden dan ook, verzoeken tot het verrichten van Diensten te weigeren en is niet aansprakelijk voor de schade, die direct – dan wel indirect – uit deze weigering ontstaat en / of zal ontstaan.
- 3.8 Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn van vertrouwelijke aard en mogen door Opdrachtgever alleen gebruikt worden tijdens overleg met Leverancier en/of ten behoeve van selectie tussen Leverancier en andere aanbieders, waarbij de andere aanbieders geen informatie uit de aanbieding van de Leverancier mogen krijgen en/of inzage krijgen.
- 3.9 De Overeenkomst komt tot stand nadat de Opdrachtgever het aanbod van Leverancier heeft geaccepteerd. Dit vindt plaats op een van de navolgende wijzen:
- a. door het mondeling tot stand komen van de offerte (Voicelog);
  - b. door een Schriftelijke aanvaarding van de offerte, orderformulier of aanbod door Opdrachtgever;
  - c. door een naar waarheid ingevuld bestelformulier op de website van Leverancier met een digitale aanvaarding van de Algemene Voorwaarden.
- 3.10 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Leverancier daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Leverancier anders aangeeft.
- 3.11 Bevestiging van mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers en vertegenwoordigers van Leverancier zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend jegens de Opdrachtgever indien Schriftelijk bevestigd door de bevoegde vertegenwoordigers van Leverancier.
- 4. Algemene duur en beëindigingsbepalingen**
- 4.1 De Overeenkomst gaat in per het moment dat deze overeenkomstig artikel 3.9 tot stand is gekomen en de looptijd (contractduur) van de Overeenkomst vangt aan vanaf de Ingebruikstellersdatum.
- 4.2 Indien er in de Overeenkomst geen initiële contractduur is opgenomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde duur met een opzegtermijn van 3 maanden. Een Overeenkomst die voor bepaalde contractduur is aangegaan kan door Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd. De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële contractduur of voor onbepaalde duur (Telecom), tenzij een van de Partijen de Overeenkomst Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de initiële contractduur.
- 4.3 Een Overeenkomst aangegaan of verlengd voor onbepaalde duur kan door beide Partijen Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 4.4 Leverancier is wegens opzegging als beschreven in artikelen 4.2 en 4.3 nimmer gehouden tot enige schadevergoeding.
- 4.5 Indien een contractduur is overeengekomen geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de contractduur. Opzeggingen dienen Schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van naam, adres, postcode, woonplaats, klantnummer, gewenste einddatum, reden voor opzegging en de

- Dienst(en) die het betreft. Opdrachtgever dient de opzegging te ondertekenen.
- 4.6 De Opdrachtgever kan nimmer rechten ontlene aan de korting die is overeengekomen ten behoeve van Dienst(en) wanneer deze, om welke reden dan ook, wordt beëindigd voor de Ingebruikstellsdatum. Als de Opdrachtgever de korting reeds in ontvangst heeft genomen, dan is Leverancier gerechtigd deze korting van de Opdrachtgever terug te vorderen.
- 4.7 Leverancier heeft het recht, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de aan Leverancier toekomende rechten (d.w.z. rechten ten aanzien van reeds vervallen boetes of rente, het recht op schadevergoeding e.d.) en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een Schriftelijke mededeling aan de Opdrachtgever, de levering van de Dienst(en) te beëindigen, enig verschuldigd bedrag aan Leverancier in zijn geheel op te eisen of aansluitkosten in rekening te brengen in de volgende gevallen:
- wanneer er enige verplichtingen jegens Leverancier niet of niet geheel wordt nagekomen uit kracht der wet of de Overeenkomst; of
  - indien er sprake is van een aanvraag voor faillissement, een faillietverklaring aanwezig is, tot boedelafstand wordt overgegaan dan wel beslag wordt gelegd op het geheel of een gedeelte van zijn of haar vermogen; of
  - indien er is overgegaan of wordt besloten tot staking of overdracht van de onderneming van Opdrachtgever; of
  - wanneer Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; of
  - indien Leverancier het recht verliest de Dienst in te kopen en/of (door) te leveren ongeacht de oorzaak daarvan; of
  - indien er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik door van een door Leverancier geleverde Dienst; of
  - wanneer er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd.
- 4.8 Indien de Overeenkomst door de Opdrachtgever voortijdig, dat wil zeggen vóór het einde van de initiële looptijd (gedeeltelijk) wordt opgezegd/beëindigd, dan is Opdrachtgever direct na de voortijdige opzegging/beëindiging een afkoopsom verschuldigd aan Leverancier. Deze afkoopsom bestaat uit alle bedragen die te vorderen zijn onder de Overeenkomst. Onder de bedragen die te vorderen zijn onder de Overeenkomst worden in elk geval, maar niet uitsluitend, gerekend periodieke vaste kosten te vermeerderen met de gemiddelde variabele kosten en aansluitkosten. Indien Leverancier zich genoodzaakt ziet de vordering van de afkoopsom uit handen te geven zullen de hiermee verband houdende kosten, zoals gerechtelijke (incasso)kosten en buitengerechtelijke kosten, onderdeel uitmaken van de afkoopsom.
- 4.9 Indien Opdrachtgever vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur de Overeenkomst opzegt en de Dienst(en) niet in gebruik is gesteld (Ingebruikstellsdatum), heeft Leverancier immer het recht de bedragen te vorderen volgens de methodiek zoals omschreven in artikel 4.8.
- 4.10 In het geval de Opdrachtgever op het moment van voortijdige beëindiging van de Overeenkomst al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 5. Aanvaarding en bedenktijd**
- 5.1 Opdrachtgever kan niet gebruik maken van dit recht op ontbinding indien Leverancier reeds is aangevangen met het verrichten van zijn Dienst(en), met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Opdrachtgever.
- 5.2 Herroeping door Opdrachtgever is alleen mogelijk bij een nieuwe Overeenkomst en niet bij verlenging of aanpassing van een bestaande Overeenkomst.]
- 6. Prijzen & Prijswijzigingen**
- 6.1 Alle prijzen zijn in Euro, exclusief omzetbelasting (btw), accijnzen, in- en uitvoerrechten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 De prijzen in de Overeenkomst zijn gebaseerd op de uitvoering van de Dienst gedurende Kantooruren en Werkdagen.
- 6.3 Opdrachtgever is de prijzen verschuldigd zoals die zijn omschreven in de Overeenkomst.
- 6.4 Alle belastingen, hoe ook genaamd, welke nu of ter eniger tijd zullen worden geheven op de door Opdrachtgever te betalen bedragen, of op de Overeenkomst of de overeengekomen Dienst(en), zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.5 Behoudens indien en voor zover er uitdrukkelijk en Schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen geldt dat de Dienst(en) wordt (worden) verricht op basis van time & material(s) waarbij Opdrachtgever derhalve de daadwerkelijk door Leverancier verrichte uren vergoedt alsmede de bijbehorende materialen.
- 6.6 Leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijzen per kalenderjaar te indexeren conform de consumentenprijsindex plus een eventuele verhoging hierop van maximaal 6 procentpunten. Leverancier heeft het recht om de overeengekomen prijzen op ieder moment aan te passen vanwege verhoogde tarieven van Diensten geleverd door Derden Leveranciers en branche gerelateerde kostenstijgingen. Deze verhoogde tarieven zullen, ongeacht of zulks voorzien was, naar rato aan Opdrachtgever worden doorberekend.
- 6.8 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van veranderingen in wisselkoersen, belastingen en overige prijsveranderingen die het gevolg zijn van heffingen opgelegd door de bevoegde regelgevende instantie en/of wijzigingen in gereguleerde wholesalediensten die daartoe aanleiding geven. Deze prijswijzigingen kunnen, ongeacht of zulks voorzienbaar was, door Leverancier aan Opdrachtgever worden doorbelast.
- 6.9 De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs en de prijsverhogingen zoals bedoeld in artikelen 6.6, 6.7 en 6.8 geeft Opdrachtgever nimmer het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 6.10 Prijzen zullen niet naar beneden worden aangepast indien de consumentenprijsindex in enig jaar negatief is.
- 6.11 Indien de vermelde prijsindex niet langer wordt gehanteerd door het CBS, wordt een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer toegepast.
- 6.12 De door Leverancier genoemde prijzen zijn exclusief eventuele reis- en verblijfskosten, tenzij expliciet anders wordt vermeld. Deze kosten kunnen achteraf afzonderlijk door Leverancier aan Opdrachtgever gefactureerd worden.
- 7. Meerwerk**
- 7.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of prestaties verricht die buiten

- de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze in rekening gebracht worden aan Opdrachtgever volgens de tussen Leverancier en Opdrachtgever overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier op basis van nacalculatie.
- 7.2 Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 7.3 Indien een vaste prijs is overeengekomen voor de Overeenkomst, dan zal Leverancier Opdrachtgever informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 7.4 Opdrachtgever aanvaardt dat door een verzoek tot het verlenen van aanvullende werkzaamheden of prestaties het verwachte tijdstip van de uitvoering van de Overeenkomst en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van Partijen kan worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
- 7.5 Alle Diensten die worden verricht buiten Werkdagen en Kantooruren worden verrekend tegen de in de Overeenkomst vastgelegde prijzen. Alle wachturen, respectievelijk uitvaluren, voor Medewerkers veroorzaakt door Opdrachtgever worden verrekend op basis van de in de Overeenkomst vastgelegde prijzen voor werkzaamheden door Medewerkers en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier op basis van nacalculatie.
- 7.6 Indien Diensten worden verricht buiten Werkdagen en Werktijden en er geen vastgelegde prijzen zijn overeengekomen, heeft Leverancier het recht om de geldende prijzen voor werkzaamheden door Medewerkers te vermeerderen met een toeslag van 50% bij werkzaamheden gedurende normale Werkdagen en 100% in het weekend en op officiële Nederlandse feestdagen.
- 8. Facturering**
- 8.1 Leverancier kan per maand, kwartaal, jaar of andere termijnen factureren, afhankelijk van de Dienst.
- 8.2 Indien een Dienst in verschillende fasen wordt geleverd, is Leverancier gerechtigd voorafgaand aan en tijdens de oplevering reeds delen de dienst te factureren.
- 8.3 De factuur kan per email worden verstrekt of na notificatie in een online control panel worden gedownload. De factuur kan bestaan uit eenmalige verschuldigde bedragen, periodiek verschuldigde bedragen en variabel verschuldigde bedragen. Voor periodieke kosten is Opdrachtgever verplicht om eventuele vooruitbetaling voor de komende maand, kwartaal of jaar te voldoen.
- 8.4 Voor zover de overeengekomen bedragen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Leverancier per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 8.5 Wanneer de Opdrachtgever ervoor wil kiezen alle facturen per post te ontvangen, dan zullen er extra kosten in rekening worden gebracht voor de administratie en verzending.
- 8.6 Voor het gebruik van automatische incasso worden geen kosten in rekening gebracht. Wanneer de Opdrachtgever de factuur wil betalen zonder automatische incasso, dan heeft Leverancier de mogelijkheid om hiervoor een additioneel bedrag in rekening te brengen.
- 9. Betalingsvoorwaarden**
- 9.1 Ten aanzien van alle door Leverancier geleverde Diensten dienen facturen door Opdrachtgever te worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingstermijn. Bij gebreke van een specifieke betalingstermijn zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum moeten betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 9.2 Indien Opdrachtgever niet over is gegaan tot tijdige betaling, dan zal Leverancier de Opdrachtgever een herinnering sturen met het verzoek om de factuur alsnog binnen een nadere termijn te voldoen. Indien ook binnen de nadere termijn geen betaling door Leverancier is ontvangen, is Opdrachtgever direct in verzuim zonder dat daarvoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Als moment van betaling geldt het moment dat Leverancier de betaling heeft ontvangen op het rekeningnummer van Leverancier.
- 9.3 Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, zijn alle vorderingen van Leverancier op Opdrachtgever direct opeisbaar en is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, over het totale uitstaande verschuldigde bedrag de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119a en 6:120 Burgerlijke Wetboek (wettelijke handelsrente) aan Leverancier verschuldigd. Indien Leverancier zich genoodzaakt ziet de vordering van het totaal uitstaande verschuldigde bedrag uit handen te geven, dan zullen de hiermee verband houdende kosten, zoals buitengerechtelijke kosten en gerechtelijke (incasso)kosten, eveneens voor rekening en risico van Opdrachtgever komen.
- 9.4 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van verschuldigde rente en overige kosten, en in de tweede plaats tot voldoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 9.5 Bij uitblijven van betaling door Opdrachtgever, heeft Leverancier het recht de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk op te schorten, totdat de Opdrachtgever alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Leverancier is niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade. Wanneer de Opdrachtgever binnen een door Leverancier gestelde redelijke termijn zijn/haar verplichting is nagekomen, dan zal Leverancier overgaan tot heraanluiting en/of ter beschikkingstelling van de Dienst. Alle kosten die verband houden met de wederindienstelling zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.6 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van hetgeen Leverancier nog te vorderen heeft met hetgeen hij/zij meent te mogen vorderen van Leverancier. Leverancier is vooralsnog bevoegd om alles wat verschuldigd is aan de Opdrachtgever te verrekenen met wat de Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigd is (al dan niet opeisbaar).
- 10. Uitvoering van de Overeenkomst**
- 10.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Daarnaast is Leverancier gerechtigd Diensten van Derden Leveranciers te gebruiken bij de uitvoering van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 10.2 Alle door Leverancier opgegeven termijnen voor levering van de Dienst zijn bij benadering vastgesteld, hebben een indicatief karakter en dienen niet beschouwd te worden als fatale termijn. Voornoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de informatie die Leverancier bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was. Overschrijding van de levertermijnen, door welke oorzaak dan ook, geeft

10.3	Opdrachtgever nimmer het recht op ontbinding van de Overeenkomst of schadevergoeding. Leverancier zal de Diensten naar beste kunnen uitvoeren en verricht de Diensten op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover Leverancier uitdrukkelijk Schriftelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.	11.7	veroorzaakte overlast of het misbruik op te volgen. Kosten van de veroorzaakte overlast of het misbruik kunnen door Leverancier in rekening worden gebracht. Wanneer Opdrachtgever ter zake van de Dienst een verplichting jegens Leverancier niet nakomt, dan is Leverancier gerechtigd de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen.
10.4	Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen is Leverancier in alle gevallen bevoegd tot het leveren van de Dienst in gedeelten.	11.8	Indien naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of een ander gevaar ontstaat door het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever en is gerechtigd om de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen of de Overeenkomst te ontbinden.
10.5	Als voor of na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat levering van de Dienst technisch niet of niet geheel mogelijk is, kan Leverancier aanvullende voorwaarden stellen waaraan Opdrachtgever moet voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Opdrachtgever geen aanspraak maken op (levering van) de Dienst.		
10.6	Levertermijnen worden verlengd met de tijd dat de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd door overmacht. Levertermijnen worden ook verlengd met de tijd dat Opdrachtgever met de uitvoering van enige verplichting later is dan overeengekomen of later dan door Leverancier redelijkerwijze verwacht kan worden.	<b>12.</b> 12.1	<b>Aansprakelijk</b> De totale aansprakelijkheid van Leverancier jegens Opdrachtgever, wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een Overeenkomst of anderszins, waaronder onrechtmatig handelen van Leverancier, haar werknemers of door haar ingeschakelde derden, is beperkt tot vergoeding van directe schade.
10.7	Opdrachtgever zal steeds tijdig en kosteloos alle gegevens en informatie verstrekken die nuttig en noodzakelijk zijn voor een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst en staat ervoor in dat de verstrekte gegevens en informatie juist en volledig zijn. Opdrachtgever is gehouden wijzigingen in de aan Leverancier verstrekte informatie onverwijld Schriftelijk aan Leverancier mede te delen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Leverancier is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.	12.2	Het maximale bedrag waarvoor Leverancier aansprakelijk kan zijn, is het bedrag dat Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigd is voor de Dienst(en) waarmee de schade is ontstaan (exclusief btw) op grond van de Overeenkomst. Als op grond van de Overeenkomst Opdrachtgever voor deze Dienst(en) een periodieke vergoeding verschuldigd is, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot de bedragen die Opdrachtgever aan Leverancier verschuldigd is (exclusief btw) voor deze Dienst(en) over een periode van vijf (5) opeenvolgende maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In het geval dat de schade gedekt wordt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, dan zal het bedrag nooit hoger zijn dan het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de verzekeraar.
10.8	Opdrachtgever zal Medewerkers steeds toegang geven tot apparatuur, accounts en alle locaties voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Dienst.		
<b>11.</b>	<b>Gebruik, beschikbaarheid en wijziging van Dienst</b>		
11.1	Leverancier staat er niet voor in dat de Diensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik.	12.3	Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van de Opdrachtgever, waaronder uitdrukkelijk doch niet uitsluitend dient te worden verstaan immateriële schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
11.2	Leverancier spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. Leverancier geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.	12.4	Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meerdere Opdrachtgevers een vordering jegens Leverancier instellen, en de gezamenlijke vorderingen per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, is Leverancier slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen.
11.3	Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.	12.5	De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
11.4	De Opdrachtgever dient zorgvuldig en verantwoordelijk gebruik te maken van de Dienst en garandeert dat zij de door Leverancier geleverde Dienst zal gebruiken in overeenstemming met geldende Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Leverancier van toepassing zijnde wet- of regelgeving en geen inbreuk zal maken op de rechten van anderen.		
11.5	Door Leverancier aan de Opdrachtgever verleende gebruiksrechten op de Dienst zijn strikt persoonlijk. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan rechten (door) te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeengekomen.	12.6	Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee Schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding door Opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van één maand nadat Opdrachtgever bekend is geworden dat hij schade heeft geleden.
11.6	Voor sommige Diensten van Leverancier geldt dat er onbeperkt gebruik/tegoed inbegrepen is. Als dat het geval is, geldt een Fair Use Policy; het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Opdrachtgever is verplicht eventuele waarschuwingen die door Leverancier worden afgegeven in verband met de	12.7	Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet dan wel niet correct

	en/of volledig opvolgen van door haar gegeven dan wel uitdrukkelijk vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen.		tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
12.8	Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor directe schade als gevolg van misbruik, diefstal of andere wijze van onrechtmatig handelen door een derde. Hieronder wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan een distributed denial of service attacks (DDoS), aanvallen van hackers en plaatsing van kwaadaardige software of virussen. Dit geldt ook in de gevallen dat een ander dan de Opdrachtgever gebruik kan maken of maakt van de door Leverancier geleverde Dienst.		
<b>13.</b>	<b>Overmacht</b>		
13.1	Leverancier is gerechtigd zich op overmacht te beroepen indien de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden redelijkerwijze buiten haar macht. Leverancier is tevens niet aansprakelijk voor eventuele daaruit voortvloeiende directe of indirecte schade.		
13.2	Leverancier is gerechtigd om bij overmacht de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten. De Opdrachtgever heeft dan geen recht op vergoeding van kosten, schade en/of rente. Indien de overmacht langer duurt dan drie (3) maanden is Leverancier bevoegd de Overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte te ontbinden zonder daarbij schadeplichtig te worden.		
<b>14.</b>	<b>Overdracht</b>		
14.1	De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Opdrachtgever niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier.		
<b>15.</b>	<b>Geheimhouding</b>		
15.1	Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst van of over de andere Partij hebben verkregen en waarvan deze Partij heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft of waarvan zij weten dan wel redelijkerwijs kunnen weten dat die informatie vertrouwelijk behandeld moet worden. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.	16.1	<b>16. Concurrentie</b> Zonder Schriftelijke toestemming van Leverancier is het de Opdrachtgever niet toegestaan om tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaar na afloop daarvan Medewerkers van Leverancier in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke relaties met Medewerkers van Leverancier aan te gaan of werkzaamheden door Medewerkers van Leverancier te laten verrichten, anders dan in de Overeenkomst overeengekomen. Opdrachtgever staat ervoor in dat aan hem gelieerde ondernemingen zich van dezelfde gedragingen zullen onthouden.
15.2	Leverancier zal Medewerkers alsmede aan door Leverancier ingeschakelde derden instrueren dat zij vertrouwelijk dienen om te gaan met de gegevens die hen bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend zijn geworden.	16.2	Onder medewerkers van Leverancier worden in dit verband verstaan personen die in dienst van Leverancier of een aan Leverancier gelieerde onderneming zijn of op enig moment waren, of die op andere basis namens Leverancier werkzaamheden voor Opdrachtgever hebben verricht gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever.
15.3	De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een Partij als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht.	16.3	Bij overtreding van het bepaalde in artikel 16.1 is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van 100% van het bruto jaarsalaris van de betreffende Medewerker van Leverancier verschuldigd op basis van een fulltime dienstverband, te vermeerderen met €500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding te vorderen dan wel andere rechtsmiddelen aan te wenden. Betaling door Opdrachtgever van deze boete ontslaat Opdrachtgever niet van het beding in artikel 16.1.
15.4	Leverancier zal de informatie alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.	16.4	Dit artikel 16. is ook van toepassing indien Opdrachtgever en Leverancier een Overeenkomst tot detacheren van een Medewerker zijn overeengekomen.
15.5	Indien er uitstaande vorderingen van Leverancier op haar Opdrachtgever is, dan is Leverancier gerechtigd deze gegevens te verstrekken aan de persoon of het bedrijf dat door Leverancier is belast met het innen van de uitstaande vorderingen.	16.5	Het staat Leverancier vrij om naast de Overeenkomst met Opdrachtgever ook overeenkomsten te sluiten met derden en Diensten aan derden te leveren, ook als het concurrenten van Opdrachtgever betreft.
15.6	De gegevens worden slechts bewaard voor de periode die samenhangt met een goede bedrijfsvoering en vinden plaats conform de wettelijke vereisten.	<b>17.</b>	<b>Intellectueel eigendom</b>
15.7	Partijen zorgen ervoor dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming	17.1	Alle rechten van intellectuele eigendom die berusten op de door Leverancier aan Opdrachtgever te leveren Diensten, of in het kader van of als onderdeel daarvan te leveren (software)programma's, ontwerpen, (data)bestanden, documenten, websites, merken, handelsnamen, logo's, rapporten etc. berusten bij Leverancier dan wel bij haar Derden Leveranciers, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
		17.2	Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om gebruik te maken van de handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Leverancier tenzij hiervoor uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming van Leverancier is verkregen. Opdrachtgever is bij toestemming verplicht zich te houden aan de richtlijnen en instructies van Leverancier met betrekking tot het gebruik van merken, logo's en dergelijke zaken van Leverancier.
		17.3	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.  
Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.

## 18. Overige bepalingen

- 18.1 Opdrachtgever dient Leverancier direct Schriftelijk op de hoogte te brengen van wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en bankrekeninginformatie. Opdrachtgever is aansprakelijk wanneer er eventuele gevolgen zijn van het niet of niet op tijd doorgeven van deze gewijzigde gegevens.
- 18.2 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 18.3 Ieder geschil ten aanzien van de Overeenkomst dan wel van nadere Overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Rotterdam.
- 18.4 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Leverancier partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.
- 18.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst.

## Module B –Telefonie (vast/mobiel/VoIP)

**Indien de Dienst (mede) strekt tot het faciliteren van telefonie, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.**

### Aanvullende definities

**Aansluiting:** de verbinding met het Netwerk die Leverancier aan Opdrachtgever biedt.

**Apparatuur:** een zend- en/of ontvanginrichting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een Netwerk verbonden te worden.

**Bundel:** Het (indien van toepassing) vooraf overeengekomen te verbruiken tegoed voor spraak, sms, data-/internetverkeer, uitgedrukt in Euro, dat achteraf dan wel vooraf door Opdrachtgever betaald wordt.

**Contentdienst:** Een met behulp van een mobiele telecommunicatiedienst door een (leverancier van een) Netwerk of een derde geboden dienst die zowel informatie, geluids- en/of beeldbestanden kan betreffen als functionaliteiten en software applicaties ten behoeve van het opstellen, verzenden, ontvangen en raadplegen van dergelijke informatie of elektronische berichten, alsmede combinaties van het voorgaande, waaronder nieuws en discussiegroepen, MMS-, en overige internetdiensten. Uitgezonderd van deze definitie zijn SMS(-berichten) of 0800/090x-diensten.

**Netwerk:** een samenstelling van technische voorzieningen voor telecommunicatie waarvan Leverancier gebruik maakt voor de levering van Diensten. Leverancier is zelf geen eigenaar van een mobiel netwerk maar koopt capaciteit voor zijn Diensten in bij leveranciers van Netwerken.

**Roaming:** het gebruik door Opdrachtgever van mobiele

telecommunicatienetwerken buiten Nederland en in grensgebieden.

**Verkeerskosten:** de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik van een Dienst en die bestaan uit vergoedingen voor het tot stand gebrachte of anderszins gerealiseerde telecommunicatieverkeer.

**VoIP:** "Voice over Internet Protocol" oftewel internet telefonie.

## 1. Tarieven

- 1.1 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever voor het gebruik en de levering van de Dienst(en) verschuldigd:
- een maandelijks met de Opdrachtgever overeengekomen, vast- en/of Bundeltarief; en/of
  - een vergoeding per ontvangen of verzonden oproep en/of data en/of een gebruik- en/of een bestemmingsafhankelijk tarief (hieronder worden ook Roaming tarieven verstaan); en/of
  - een vergoeding voor het gebruik van Contentdiensten; en/of
  - een vergoeding voor datagebruik buiten het afgenomen bundeltegoed; en/of
  - een vergoeding voor het gebruik van speciale nummers zoals koopnummers of internationale (klantenservice) nummers of premium sms-diensten; en/of
  - een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst; en/of
  - een vergoeding voor overig dienst-specifiek verbruik op basis van een verbruikstarief; en/of
  - een maandelijks met de klant overeengekomen, vast tarief voor de koop van een (mobiel) toestel, totdat de koopprijs is voldaan.
- 1.2 Gesprekskosten worden in beginsel achteraf gefactureerd, per begin van een maand voor de voorafgaande maand.
- 1.3 Indien een Bundel is overeengekomen dan geldt dat de Bundel persoonsgebonden is en gebonden aan de Dienst. Ongebruikt tegoed kan niet worden meegenomen naar de volgende maand. De Opdrachtgever kan zijn Bundel niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde. De Bundel blijft in eigendom van Leverancier totdat de verschuldigde vergoedingen door Opdrachtgever zijn betaald. De Bundel komt automatisch te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd zonder dat Opdrachtgever daarbij aanspraak kan maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie.
- 1.4 In gevallen anders dan na beëindiging van de Overeenkomst behoudt Leverancier zich het recht voor om de kosten van een afsluiting en/of heraanluiting van (delen van) de Dienst(en) aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 1.5 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Leverancier of van de leveranciers van de Netwerken beslissend.
- ## 2. Aanvang looptijd overeenkomst
- 2.1 Voor mobiele telefonie wordt de (initiële) looptijd van de Overeenkomst gerekend vanaf de datum waarop de eerste SIM-kaart is geactiveerd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Dit geldt echter niet voor SIM-kaarten van naar Leverancier overgedragen (geporteerde) nummers. Daarvoor geldt dat de looptijd van de Overeenkomst per SIM-kaart afzonderlijk wordt gerekend vanaf de datum van overdracht van het nummer aan Leverancier, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf de activatiedatum van de SIM-kaart.

- 2.2 Voor vaste telefonie en VoIP wordt de initiële looptijd van de Overeenkomst gerekend vanaf de datum van het aangaan van de Overeenkomst, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 3. SIM-kaarten**
- 3.1 Een door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van Leverancier.
- 3.2 Opdrachtgever dient een SIM-kaart tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging te beschermen en is verplicht de beveiligingscodes geheim te houden en deze niet in de directe nabijheid van de SIM-kaart te bewaren.
- 3.3 Leverancier is gerechtigd een aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde SIM-kaart om te ruilen in verband met een wijziging van technische eigenschappen, technische veroudering van de desbetreffende SIM-kaart of wijziging naar een ander Netwerk. Leverancier of een van de Netwerken waarmee Leverancier zaken doet is eveneens gerechtigd de technische eigenschappen of instellingen van een aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde SIM-kaart (op afstand) te wijzigen.
- 3.4 Opdrachtgever is verplicht verstrekte SIM-kaart(en) onmiddellijk na beëindiging van de Overeenkomst of na beëindiging van het gedeelte van de Overeenkomst te retourneren, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.5 In geval van diefstal, vermissing, of (vermoeden van) gebruik tegen de wil van Opdrachtgever van een SIM-kaart of daarbij behorende beveiligingscodes, kan Opdrachtgever Leverancier verzoeken de Dienst te blokkeren. Een verzoek tot blokkering dient direct na de ontdekking van de diefstal, vermissing of gebruik tegen de wil van Opdrachtgever aan Leverancier te worden gedaan. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de (gespreks-)kosten en het gebruik van de Diensten tot het moment waarop Leverancier de in dit artikel bedoelde mededeling heeft ontvangen en de Dienst geblokkeerd is.
- 4. Levering en Apparatuur voor Diensten**
- 4.1 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen bestaat de Dienst voor mobiele telefonie uit het ter beschikking stellen door Leverancier van een SIM-kaart waarmee, al dan niet in combinatie met de Apparatuur, de mogelijkheid wordt geboden om spraak en/of gegevens te versturen en ontvangen over het Netwerk.
- 4.2 Opdrachtgever dient eventueel zelf geschikte (vervangende) hardware aan te schaffen om gebruik te kunnen maken van de Diensten. Opdrachtgever mag de SIM-kaart uitsluitend gebruiken in combinatie met CE-gecertificeerde hardware.
- 4.3 Indien Leverancier als onderdeel van de Overeenkomst Apparatuur verkoopt en levert wordt het eigendom van die Apparatuur aan Opdrachtgever overgedragen op het moment van volledige betaling van de koopprijs. Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de Apparatuur gelden de voorwaarden welke door de fabrikant van de betreffende Apparatuur is bepaald.
- 5. Telefoonnummers**
- 5.1 Ten behoeve van de Dienst kan Leverancier aan Opdrachtgever een of meer nummers ter beschikking stellen. Opdrachtgever kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik, verkrijgen en/of behoud van dergelijke nummers, behoudens de toepasselijke wettelijke voorschriften.
- 5.2 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst met een derde. Leverancier is niet aansprakelijk voor het opzeggen van de lopende overeenkomsten bij de derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 5.3 Leverancier is gerechtigd een telefoonnummer te wijzigen of in te trekken in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan, wijzigingen in de nummertoeewijzing door de daartoe bevoegde autoriteit, alsmede wijzigingen in een Dienst dan wel een Netwerk of in andere gevallen die nummerwijziging naar het oordeel van Leverancier of leveranciers van Netwerken noodzakelijk maken. Leverancier is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging of intrekking van een telefoonnummer.
- 5.4 Het telefoonnummer van de Opdrachtgever komt één (1) maand na beëindiging van de Overeenkomst te vervallen, tenzij Opdrachtgever tijdig en op de juiste wijze om nummerbehoud heeft verzocht. Leverancier kan hiervoor een vergoeding bij Opdrachtgever in rekening brengen en is niet aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever lijdt indien het telefoonnummer is vervallen. Leverancier is niet verplicht mee te werken aan nummerbehoud zolang Opdrachtgever niet aan alle opeisbare verplichtingen ten opzichte van Leverancier heeft voldaan.
- 5.5 Tenzij expliciet anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten in te zetten voor machine-to-machine (M2M) toepassingen.
- 5.6 Opdrachtgever is op grond van wetgeving verplicht om een 06 nummer alleen te gebruiken in apparaten waarmee een spraakverbinding tot stand gebracht kan worden.
- 6. Wijze van gebruik**
- 6.1 Alle gerealiseerde Verkeerskosten en kosten die voortvloeien uit het gebruik van de Aansluiting zijn voor rekening van Opdrachtgever, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming of kennis van Opdrachtgever.
- 6.2 Opdrachtgever zal zich onthouden van misbruik en de geleverde Dienst(en) gebruiken voor normaal communicatief gebruik. Opdrachtgever is verplicht om alle maatregelen te treffen om oneigenlijk gebruik of misbruik van de Dienst(en) te voorkomen.
- 6.3 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een Dienst of aangesloten Apparatuur, is Opdrachtgever verplicht aan Leverancier te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is kan Leverancier de Aansluiting, al dan niet met betrekking tot een specifieke Dienst, zondig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 6.4 Opdrachtgever kan gebruik maken van de mogelijkheid om de Aansluiting, eventueel met betrekking tot bepaalde Diensten, te gebruiken in een ander land (Roaming) in de gevallen waarin Leverancier of een leverancier van het betrokken Netwerk dat heeft aangegeven. Deze mogelijkheid en de daarbij behorende tarieven en voorwaarden kunnen verschillen per Dienst. Opdrachtgever kan gebruik maken van de diensten van de desbetreffende buitenlandse aanbieder, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die door de betreffende aanbieder worden aangeboden. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor wat betreft de kwaliteit van de diensten van de betreffende aanbieder.
- 7. SMS**
- 7.1 Opdrachtgever staat ervoor in dat via de Dienst niet ongevraagd grote hoeveelheden SMS-berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud worden verstuurd, dan wel SMS-berichten



- ongevraagd en ongewenst naar een andere Dienst of naar diensten van andere aanbieders worden verstuurd.
- 7.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om handelingen te verrichten die leiden tot (de openbaarmaking van) een SMS-bericht, dan wel gebruik van een SMS-bericht, dat strafbaar is of jegens Leverancier dan wel derden onrechtmatig is.
- 8. Dienstniveau en het gebruik van de Diensten**
- 8.1 Bepaalde Diensten werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop de leverancier van het Netwerk geen enkele invloed heeft. Mede hierdoor kan Leverancier de kwaliteit van de verbinding niet garanderen. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk weinig of helemaal geen bereik is.
- 8.2 Het door Opdrachtgever aangeboden telecommunicatieverkeer dient zijn oorsprong te hebben op het Netwerk, tenzij er sprake is van Roaming of indien anders is overeengekomen. Het is Opdrachtgever derhalve niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst indien het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft buiten het Netwerk, bijvoorbeeld het bedrijfsnetwerk van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Leverancier om het mobiele telefoonverkeer dat door de Diensten wordt mogelijk gemaakt als vast telefoonverkeer om te (laten) zetten voordat het door leverancier van het Netwerk naar de eindbestemming wordt gerouteerd. Het is Opdrachtgever bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruik te maken van SIM- of GSM- boxes of soortgelijke hardware.
- 8.3 De Netwerken en Diensten worden onderhouden door de leveranciers van de Netwerken.
- 8.4 Storingen worden zo spoedig mogelijk nadat zij aan Leverancier bekend zijn geworden doorgegeven aan de leveranciers van de Netwerken, onderzocht en naar beste kunnen opgeheven.
- 8.5 De kosten van storingsonderzoek en herstel komen in beginsel voor rekening van Leverancier. Deze kosten kunnen echter aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht indien uit het onderzoek blijkt dat de storing zich bevindt in het Apparaat dat wordt gebruikt, dan wel het gevolg is van enig handelen door of nalaten van Opdrachtgever in strijd met hetgeen is overeengekomen.
- 9. Aansprakelijkheid**
- 9.1 Opdrachtgever erkent dat de uitvoering van Diensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, tunnels e.d.) en door atmosferische omstandigheden, storingen in de internetconnectie en problemen met de door Leverancier en/of Opdrachtgever gebruikte programmatuur. Leverancier is wegens zodanige omstandigheden nimmer jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade of kosten. Leverancier staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de Diensten.
- 9.2 Wanneer Leverancier met Opdrachtgever een maximaal gebruik, al dan niet in de vorm van een bundel, van een hoeveelheid dataverkeer of belminuten heeft afgesproken, rust op Leverancier geen verplichting om Opdrachtgever te informeren bij (naderende) overschrijding van bepaald vooraf overeengekomen gebruik en/of enige (data)limiet.

## Module C – INTERNETTOEGANG

**Indien de Dienst (mede) strekt tot het faciliteren van een internetverbinding, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.**

### 1. Uitvoering van de dienst

1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de Overeenkomst.

1.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst door te verkopen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming Leverancier.

### 2. Beschikbaarheid, storingen en onderhoud

2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.

2.2. Leverancier zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.

2.3. De door Leverancier gemeten beschikbaarheid geldt als dwingend bewijs, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt dienaangaande.

2.4. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Opdrachtgever. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele verstoringen wegens dergelijke externe factoren.

2.5. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.

2.6. Leverancier heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zal zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter niet aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

2.7. Leverancier is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Leverancier de Opdrachtgever tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

### 3. Verbruik en kosten

3.1. Opdrachtgever zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Leverancier is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst naar rato aan Opdrachtgever door te belasten.

3.2. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer die Opdrachtgever per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van Leverancier. Deze extra (verbruiks)kosten zullen maandelijks en apart gespecificeerd in rekening worden gebracht.

## Module D – CLOUD- EN HOSTINGDIENSTEN

**Indien de Dienst (mede) strekt tot het leveren van clouddiensten, hostingdiensten en/of aanverwante diensten, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.**

### 1. Levering van de diensten

1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant Leverancier zich in om de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst.

1.2. Indien dit nodig is voor het beheer en/of gebruik van de Dienst, zal Leverancier aan Opdrachtgever en/of Gebruikers een Account ter beschikking stellen. Het Account zal toegankelijk zijn door de inloggegevens in te voeren zoals verstrekt door Leverancier.

1.3. Iedere actie die middels een Account van Opdrachtgever en/of Gebruikers plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden zodat zij maatregelen kan nemen.

1.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te verkopen, te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### 2. Beschikbaarheid, storingen en onderhoud

2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.

2.2. Leverancier zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.

2.3. Leverancier zal zich inspannen om de Dienst up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en is gerechtigd bepaalde updates of upgrades niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

2.4. Leverancier heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zal zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.

2.5. Leverancier heeft het recht om de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Leverancier is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

2.6. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.

### 3. Gedragsregels

3.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Leverancier van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

3.2. Het is (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Dienst materialen aan te bieden of te verspreiden die:

a. bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen;

b. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;

c. kinderpornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;

d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;

e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;

f. kwaadaardige inhoud zoals virussen of andere schadelijke software bevat.

3.3. Het is Opdrachtgever slechts toegestaan om via de Dienst ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

3.4. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Leverancier of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden om via de Dienst processen of programma's op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

3.5. Indien naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (d)dos- aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen en andere schadelijke software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

### 4. Notice-and-takedown

4.1. Indien Leverancier zelf constateert of er door een derde op wordt gewezen dat met gebruikmaking van de Dienst onrechtmatige materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Dienst anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Leverancier de Opdrachtgever op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.

4.2. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 24 uur) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna Leverancier besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan Leverancier direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant Leverancier zich in om Opdrachtgever achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.

4.4. Leverancier is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever en/of Gebruikers af te geven aan de bevoegde instanties, indien Leverancier daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving (zoals in het geval van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel).

4.5. Wanneer sprake is van opslag of verspreiding van mogelijk strafbaar materiaal via de Dienst, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij het materiaal en alle relevante informatie over Opdrachtgever en/of de betreffende Gebruikers overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten waartoe de instanties verzoeken in het kader van het onderzoek.

4.6. Leverancier streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever en/of Gebruikers en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel genomen maatregelen.

4.7. Bij klachten over Opdrachtgever of de door Gebruikers opgeslagen of verspreide materialen is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

## 5. Opslag- en datalimieten

5.1. Leverancier stelt een maximum aan de hoeveelheid capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer die Opdrachtgever per maand mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Dienst.

5.2. Niet verbruikte capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende periode en kan niet worden overgedragen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Leverancier na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijvoorbeeld MB of GB) in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van Leverancier.

5.4. De logfiles en de administratie van Leverancier gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt waaruit blijkt dat het verbruik lager ligt.

5.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte, bandbreedte of dataverkeer wordt overschreden.

5.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (d)dos-aanval), is Leverancier gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

## 6. Gebruik van data

6.1. Alle rechten op de data die door Opdrachtgever en/of Gebruikers via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid, berusten bij Opdrachtgever en/of de betreffende Gebruikers.

6.2. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Leverancier een onbeperkte licentie om alle via de Dienst opgeslagen en/of verspreide data op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Leverancier geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

6.3. Leverancier zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich

inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken.

## 7. Back-ups

7.1. Alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, bijvoorbeeld middels een Service Level Agreement, is Leverancier gehouden om regelmatig reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op systemen van Leverancier opgeslagen data. In andere gevallen is Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om een back-up te maken, dan wel om de data ook buiten de Dienst op te slaan.

7.2. Tenzij anders overeengekomen, kan Leverancier bij het terugzetten van een eventueel gemaakte back-up de hierbij gemaakte kosten doorberekenen aan Opdrachtgever.

7.3. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om bij beëindiging van de Overeenkomst een kopie van een eventuele back-up te vragen. Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zullen de back-ups door Leverancier zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 15 dagen) verwijderd worden.

## 8. SSL-certificaten

8.1. Indien Leverancier als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Opdrachtgever bemiddelt bij de verkrijging van SSL-certificaten, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.

8.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL-certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL-certificaat uitdeeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het SSL-certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. Leverancier geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

8.3. Het SSL-certificaat is geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur, tenzij deze tussentijds wordt ingetrokken. Leverancier en de betreffende toeleverancier kunnen het SSL-certificaat direct intrekken, zonder voorafgaande aankondiging, indien:

a. blijkt dat Opdrachtgever onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het SSL-certificaat; of

b. de betrouwbaarheid van het SSL-certificaat, naar het oordeel van Leverancier en/of de toeleverancier, is gecompromitteerd.

8.4. Leverancier heeft het recht om het SSL-certificaat in te trekken als Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door Leverancier herstelt.

8.5. Opdrachtgever dient bij het gebruik van het SSL-certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Opdrachtgever zorgt er zelf voor dat hij/zij op de hoogte is van deze door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden.

8.6. Indien het SSL-certificaat wordt ingetrokken, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangend SSL-certificaat of op restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het SSL-certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat Leverancier in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. Leverancier zal in een zodanig geval ter vervanging een nieuw SSL-certificaat leveren voor de resterende geldigheidsduur van het oorspronkelijke certificaat.

8.7. Leverancier spant zich in om Opdrachtgever steeds voordat het SSL-certificaat verloopt te waarschuwen dat het SSL-certificaat zal moeten worden vernieuwd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van

Opdrachtgever om SSL-certificaten tijdig te (laten) vernieuwen.

## 9. Domeinregistratie

9.1. Indien Leverancier als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Opdrachtgever bemiddelt bij de verkrijging van een domeinnaam, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.

9.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.

9.3. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan Leverancier niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.

9.4. Indien de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal Leverancier dit aan Opdrachtgever bevestigen. Alleen deze bevestiging geldt als een bewijs van registratie. Tenzij anders overeengekomen, wordt de betreffende domeinnaam geregistreerd op naam van Opdrachtgever.

9.5. Opdrachtgever dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Opdrachtgever.

9.6. In het geval dat een domeinnaam door Opdrachtgever zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.

9.7. Opdrachtgever stelt Leverancier steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 dagen, schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de domeinhouder.

9.8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen als Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door Leverancier herstelt.

## 10. IP-adressen

10.1. De aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van Leverancier en kunnen niet worden meegenomen of verhuisd bij beëindiging van de Overeenkomst.

10.2. Leverancier heeft op ieder moment het recht om aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel een ander IP-adres aan Opdrachtgever toe te wijzen. Wijzigingen zullen minimaal 30 dagen van tevoren zullen worden gemeld aan Opdrachtgever.

10.3. Opdrachtgever dient bij het gebruik van het IP-adres alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

10.4. Leverancier heeft het recht om IP-adressen ontoegankelijk te maken of te blokkeren als Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Leverancier herstelt.

10.5. In het geval dat het netwerk of de systemen van Leverancier worden aangevallen door middel van een (d)dos-aanval of soortgelijke netwerkaanval, heeft Leverancier het recht om de getroffen IP-adressen tijdelijk (zo lang als dat in de professionele opinie van Leverancier nodig is) te blokkeren of anderszins ontoegankelijk te maken.

## 11. Vrijwaring

11.1. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever en/of Gebruikers. Leverancier heeft geen zicht op het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever en/of Gebruikers en is niet verantwoordelijk voor de materialen die via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid.

11.2. Indien Leverancier op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, toezichthouder of een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de Dienst en/of een bepaalde Gebruiker, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## 12. Exit-regeling

12.1. Leverancier zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken, tenzij dit vanwege de aard van de betreffende Dienst niet mogelijk is. Voorgaande geldt alleen indien Opdrachtgever aan al haar (betaal)verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.

12.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Leverancier haar op dat moment geldende uurtarief voor Opdrachtgever hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Opdrachtgever.

12.3. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier alle data en Accounts van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij dit vanwege een overdracht naar een andere dienstverlener als bedoeld in artikel 12.1 (nog) niet mogelijk is. In dat geval zullen de data en Accounts na de overdracht naar een andere dienstverlener alsnog zo spoedig mogelijk verwijderd worden.

# Module E – Hardware

**Indien de Dienst (mede) strekt tot verkoop, verhuur, dan wel het anderszins beschikbaar stellen van Hardware aan Opdrachtgever, gelden de afspraken zoals neergelegd in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.**

## 1. Levering van de hardware

1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant Leverancier zich in om de Hardware zo spoedig mogelijk te leveren conform de Overeenkomst.

1.2. De Hardware is geleverd aan Opdrachtgever indien deze is bezorgd op het door de Opdrachtgever aangegeven of het tussen partijen overeengekomen adres. Tenzij anders aangegeven, zijn de door Leverancier aangegeven prijzen exclusief eventuele verpakkings- en verzendkosten. Deze kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

1.3. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze door Leverancier aan Opdrachtgever geleverd is.

1.4. Opdrachtgever zal de Hardware slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de Hardware naar zijn aard bestemd is en zal daarbij de eventuele (al dan niet door de fabrikant) verstrekte instructies nauwgezet opvolgen.

1.5. Opdrachtgever is gehouden om na aflevering zo spoedig mogelijk zelf te controleren of de aanwezige pakbonnen, aantallen, verpakkingen en de geleverde Hardware voldoen aan de Overeenkomst en vrij zijn van gebreken. Hardware wordt geacht onbeschadigd, volledig en conform de Overeenkomst te zijn afgeleverd, tenzij Opdrachtgever uiterlijk binnen 5 Werkdagen na levering Schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij Leverancier aangeeft dat de Hardware reeds op het moment van levering beschadigd was.

1.6. Indien Leverancier op verzoek van Opdrachtgever bepaalde Hardware bestelt bij een Derden Leverancier, staat Leverancier niet in voor de juistheid en volledigheid van de door de betreffende derde opgegeven informatie omtrent specificaties, afmetingen, gewicht en overige eigenschappen van de Hardware. Indien de geleverde Hardware afwijkt van de door de betreffende derde opgegeven informatie, spant Leverancier zich in om in overleg met Opdrachtgever een passende oplossing voor het probleem te vinden.

1.7. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van de door Opdrachtgever zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen, of voor schade die naar redelijkheid voor rekening en risico van Opdrachtgever komt (bijvoorbeeld in het geval van kortsluiting of brand bij Opdrachtgever).

1.8. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.

## **2. Installatie, configuratie en onderhoud**

2.1. Tenzij Schriftelijk anderszins overeengekomen, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de installatie en/of configuratie van de Hardware. De keuze, aanschaf en het beheer van de Hardware is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

2.2. Indien Leverancier onder de Overeenkomst installatie- en/of configuratiewerkzaamheden voor Opdrachtgever verricht, is Opdrachtgever ervoor verantwoordelijk om een installatieplaats ter beschikking te stellen die geschikt is over alle noodzakelijke faciliteiten, waaronder in ieder geval (voor zover relevant) een stroomvoorziening, aansluitmogelijkheid op het internet en de bijbehorende bekabeling.

2.3. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van de door Opdrachtgever zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen.

2.4. Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies van gegevens indien dit verlies het gevolg is van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.

2.5. Leverancier is alleen verplicht om de Hardware te onderhouden als partijen hieromtrent een Service Level Agreement hebben gesloten, dan wel indien dit anderszins Schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.

## **3. Verkoop**

3.1. Leverancier staat ervoor in dat de Hardware gedurende 1 jaar na levering geschikt over – en zal functioneren conform – de tussen partijen overeengekomen specificaties. Buiten deze garantie worden aanspraken op conformiteit en juistheid, voor zover wettelijk toegestaan, door Leverancier uitgesloten.

3.2. Indien fabrikanten van de geleverde Hardware een specifieke garantieregeling hanteren die langer is dan de door Leverancier afgegeven garantie, dan behouden de betreffende garantieregelingen hun geldigheid en blijft Leverancier verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van eventuele garantieverzoeken van Opdrachtgever.

3.3. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de hiervoor beschreven garantieregeling, dient Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de constatering van gebreken contact op te nemen met Leverancier. Indien de Hardware aan Leverancier geretourneerd moet worden, zal Opdrachtgever daarbij alle door Leverancier gegeven instructies in acht nemen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden middels een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Opdrachtgever.

3.4. Alle door Leverancier aan Opdrachtgever geleverde Hardware blijft eigendom van Leverancier totdat Opdrachtgever volledig aan haar betaalverplichting heeft voldaan. Opdrachtgever is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Hardware door te verkopen of te verpanden, nog op enige andere wijze te bezwaren.

## **4. Verhuur / bruikleen**

4.1. Hardware en overige producten in bruikleen blijven te allen tijde eigendom van Leverancier.

4.2. Opdrachtgever dient bij gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door Derden. Leverancier is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of gebrekkig functioneren van eigen apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.

4.3. Indien er op locatie wordt geconstateerd dat eventuele additionele Hardware vereist is, en dus extra geleverd moet worden, dan worden deze kosten gefactureerd aan de Opdrachtgever.

4.4. Opdrachtgever dient de Hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te houden. Op eerste verzoek van Leverancier zal Opdrachtgever kopieën van de polis van de voornoemde verzekeringen verstrekken en/of bewijs overleggen van volledige en tijdige premiebetaling.

4.5. Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware, is Opdrachtgever verplicht om Leverancier hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. Leverancier spant zich in om in een zodanig geval binnen een redelijke termijn voor herstel of vervanging van de Hardware te zorgen. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtgever.

4.6. Het is Opdrachtgever verboden om, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier, de Apparatuur over te dragen, te verpanden of anderszins te bezwaren. In geval van schending van deze verbintenis door (personeel van) Opdrachtgever verbeurt Opdrachtgever t.o.v. en t.b.v. Leverancier een aan Leverancier toekomende boete (welke per overtreding zal worden opgesteld). Dit vindt plaats onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van de door de overtreding veroorzaakte schade en onverminderd het recht van Leverancier op vordering van nakoming van deze verbintenis.

4.7. Leverancier kan de Hardware voorzien van markeringen of labels waardoor de Hardware herkenbaar is als eigendom van Leverancier. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om dergelijke markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.

4.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier

wijzigingen aan te brengen in de Hardware. Indien Opdrachtgever dergelijke wijzigingen doorvoert zonder toestemming, komen eventuele herstel- of vervangingskosten volledig voor rekening van Opdrachtgever.

4.9. Opdrachtgever zal Leverancier zo snel mogelijk op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de Hardware. Opdrachtgever geeft hierbij aan Leverancier onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in dat geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt teneinde deze terug te nemen.

4.10. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever de Hardware zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, aan Leverancier retourneren. Opdrachtgever zal daarbij alle door Leverancier gegeven instructies in acht nemen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden middels een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Opdrachtgever.

4.11. Bruikleenproducten dienen in originele verpakking en in goede staat geretourneerd te worden. Wanneer er een gebrek of schade wordt geconstateerd, of de bruikleenproducten niet in originele verpakking geretourneerd worden, dan is de Klant de aanschafprijs verschuldigd.

4.12. Voor zover wettelijk toegestaan, komen partijen overeen dat de artikelen 7:203 tot en met 7:211 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

© Helden Van . Nu, Hoofddorp 30 november 2022