Algemene voorwaarden

signetbreedband

Locatie Eindhoven
Achtseweg Zuid 241-B
5651 GW Eindhoven

Locatie Arnhem
Koningstraat 30-1
6811 DG Arnhem

KVK nummer 17089830

signetbreedband.nl

Versie 2.0 - Q1 2025

Onze algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van signetbreedband, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 17089930 en online te bezoeken via https://www.signetbreedband.nl/ (hierna: “Leverancier”).

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst voor de levering van diensten die wordt gesloten tussen Leverancier en de natuurlijke- of rechtspersonen die de diensten afnemen (hierna: “Klant”). Leverancier en Klant worden hierna gezamenlijk aangeduid als “Partijen” en individueel als de “Partij”.

Contents

Artikel 1. Definities 2
Artikel 2. Algemeen 3
Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst 3
Artikel 4. Duur en beëindiging 4
Artikel 5. Uitvoering van Overeenkomst 5
Artikel 6. Prijs 5
Artikel 7. Betaling 6
Artikel 8. Medewerking Klant 6
Artikel 9. Aansprakelijkheid 7
Artikel 10. Intellectuele eigendom 9
Artikel 11. Overmacht 10
Artikel 12. Ontbinding en opschorting 10
Artikel 13. Geheimhouding 12
Artikel 14. Verwerking van persoonsgegevens 12
Artikel 15. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden 13
Artikel 16. Overdracht rechten 13
Artikel 17. Meerwerk 14
Artikel 18. Toepasselijk recht 14
Artikel 19. Slotbepalingen 15
Diensten Annex 16
Artikel 1. Definities 16
Artikel 2. Algemeen 17
Artikel 3. Aansluiting 17
Artikel 4. Levering en acceptatie 18
Artikel 5. Gebruik 18
Artikel 6. Eigendom en bescherming van de Voorzieningen 19
Artikel 7. Duur en beëindiging 20
Artikel 8. Diensten niveaus en onderhoud 21
Artikel 9. Slotbepalingen 21
Acceptable Use Policy 22

Artikel 1. Definities

Account: iedere gebruikersinterface waarmee Klant, na het invoeren van logingegevens, (bepaalde aspecten van) de Diensten kan aanvragen, beheren en configureren en tevens de configuratie(s) en de voor en door Klant opgeslagen bestanden zelf.

Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.

Aanvullende Voorwaarden: voorwaarden waaronder begrepen en voor zover van toepassing, voorwaarden van derden, een Service level Agreement en een Verwerkersovereenkomst, die gelden voor de levering van specifieke producten en/of Diensten en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

Consument: Een Klant die handelt als natuurlijk persoon, niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

Diensten: de producten en/of diensten die Leverancier aan Klant zal leveren krachtens Overeenkomst.

Diensten Annex bijlage bij Overeenkomst waarin een bepaalde Dienst en de voor die Dienst geldende specifieke voorwaarden zijn beschreven.

Hoofdovereenkomst: het document (bijvoorbeeld een geaccordeerde offerte, bestelling of mantelovereenkomst) waarin wordt vastgelegd welke Diensten er door Leverancier geleverd zullen worden en welke prijzen hiervoor door Klant verschuldigd zijn.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten.

Meerwerk: het door Leverancier wegens onvoorziene omstandigheden, noodzakelijk voor de uitvoering van Overeenkomst, op verzoek of met instemming van Klant verrichten van werkzaamheden of andere prestaties die buiten de inhoud of omvang van Overeenkomst vallen.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Leverancier en Klant op grond waarvan Leverancier Diensten levert aan Klant en waar deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen zoals een eventuele Service Level Agreement onlosmakelijk onderdeel van uitmaken.

Service Level Agreement: de eventuele tussen partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de kwaliteit en beschikbaarheid van de geleverde Diensten, welke gekoppeld wordt aan concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren.

Vertrouwelijke Informatie: alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende Partij moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. De inhoud van Overeenkomst is in ieder geval vertrouwelijk.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van Leverancier en op alle tussen partijen gesloten Overeenkomsten. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Klant ter hand zijn gesteld.

2.2 Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant of andere nadere afspraken tussen Leverancier en Klant die afwijken van of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend als deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Producten en/of diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Diensten. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) die producten en/of diensten aanvullend de (algemene) voorwaarden van de betreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden.

2.5 Overeenkomst tussen Partijen bestaat uit verschillende onderdelen. In het geval van strijdigheid tussen deze onderdelen, geldt de onderstaande rangorde waarbij de eerder genoemde documenten voorrang hebben op de later genoemde documenten;

- Hoofdovereenkomst;
- Diensten Annex;
- Aanvullende Voorwaarden;
- Algemene Voorwaarden

Voor het overige gelden de documenten aanvullend op elkaar.

2.6 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle eerder voor de levering van Diensten overeengekomen (algemene) voorwaarden. Dit geldt tevens voor reeds lopen Overeenkomsten.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Leverancier zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders vermeld in de offerte of aanbieding.

3.2 Klant staat ervoor in dat de aan Leverancier verstrekte informatie correct, volledig en actueel is. Indien blijkt dat de verstrekte informatie onjuist is, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen dan wel Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie kan van invloed zijn op de (verwachte) levertijd van de Diensten.

3.3 Overeenkomsten en wijzigingen daarop tussen Partijen komen tot stand door schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) bevestiging door Leverancier van een bestelling van Klant,

dan wel op het moment dat Leverancier begint met het leveren van een Dienst, of onderdelen daarvan.

3.4 Leverancier is niet gehouden om een verzoek of aanvaarding van de Klant te accepteren. Leverancier is te allen tijde bevoegd om onderhandelingen met Klant af te breken of een aanbieding aan Klant in te trekken zonder opgave van redenen en zonder tot enige schadevergoeding aan Klant of enige derde gehouden te zijn of verplicht te zijn door te onderhandelen.

3.5 Indien Klant een Consument is, heeft Klant gedurende een termijn van veertien dagen, vanaf totstandkoming, de tijd om Overeenkomst zonder opgaaf van redenen schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Diensten die op basis van de specificaties van de Klant worden vastgelegd (maatwerk) dan wel persoonlijk van aard zijn, zoals Domeinnamen (en SSL certificaten) zijn hiervan uitgesloten.

3.6 Om gebruik te kunnen maken van de goederen en/of Diensten van Leverancier dient Klant meerderjarig te zijn, d.w.z. ouder dan achttien (18) jaar. Door het aangaan van een overeenkomst met Leverancier verklaart Klant meerderjarig te zijn.

Artikel 4. Duur en beëindiging

4.1 Overeenkomsten worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur, of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van 12 maanden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4.2 Klant is niet gerechtigd Overeenkomst tijdens minimumduur, anders dan op in artikel 12 genoemde gronden, tussentijds op te zeggen, tenzij uitdrukkelijk anders door Partijen overeengekomen. Indien Klant een Overeenkomst vóór het verstrijken van de minimumduur opzegt is Leverancier gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd. Daarnaast zijn de vorderingen van Leverancier op de Klant onmiddellijk opeisbaar en blijven de reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd.

4.3 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, kan een Overeenkomst voor bepaalde tijd tegen het einde van minimumduur (door beide Partijen) worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Bij het uitblijven van een dergelijke opzegging wordt Overeenkomst vernieuwd voor de periode van 1 jaar. Indien Klant een Consument is, heeft deze bij verlenging van rechtswege een opzegtermijn van één (1) maand.

4.4 Indien Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door beide Partijen na een initiële periode van 12 maanden op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Voor Consumenten geldt dat zij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, voor zover hier sprake van is, op elk moment kunnen opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

4.5 Indien Overeenkomst betrekking heeft op het leveren van bepaalde Diensten die eindigen door het volbrengen van specifieke werkzaamheden of taken (oftewel als het een “eenmalige

overeenkomst" betreft), is de looptijd van Overeenkomst gelijk aan de periode die nodig is om de betreffende Diensten te leveren.

Artikel 5. Uitvoering van Overeenkomst

5.1 Na de totstandkoming van Overeenkomst zal Leverancier zich inspannen om deze naar beste inzicht en vermogen na te komen. Leverancier biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen en voor zover van toepassing in een daartoe bestemd onderdeel van Overeenkomst zoals een Diensten Annex en/of Service Level Agreement (SLA).

5.2 De door Leverancier genoemde (lever)termijnen en (oplever)data hebben een indicatief karakter, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

5.3 Leverancier is niet gebonden aan (een al dan niet) uiterste (leverings)termijn of (oplever) datum die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden, zich na het aangaan van Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden.

Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

Artikel 6. Prijs

6.1 Alle prijzen zijn in euro en exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders aangegeven.

6.2 Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

6.3 Leverancier is gerechtigd om gedurende de looptijd van een overeenkomst de prijzen voor haar diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari aan te passen conform de CBS Consumentenprijsindex (2015=100). Leverancier is gerechtigd deze indexeringen op een latere datum door te voeren indien zij dit vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.

6.4 Indien Overeenkomst een duurovereenkomst is, heeft Leverancier afgezien van haar jaarlijkse indexeringsbevoegdheid van artikel 6.3, tevens het recht om de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Leverancier zal Klant ten minste 1 maand van tevoren via zijn website en per e-mail op de hoogte stellen van prijswijzigingen.

6.5 Klant heeft bij een prijsverhoging op grond van artikel 6.4, het recht Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de verhoogde tarieven in werking treden. Klant heeft dit recht niet als de prijswijziging het gevolg is van:

a. inflatie;
b. een prijsverhoging door de leverancier(s) van Leverancier;

c. een op Leverancier rustende verplichting door of vanwege wet- en/of regelgeving; of
d. prijswijziging in het voordeel van Klant.

De in dit lid onder a- d genoemde prijswijzigingen, mogen direct in werking treden.

Indien Klant handelt in de hoedanigheid van een Consument, heeft Klant het recht Overeenkomst te beëindigen als de prijsverhoging binnen 3 maanden nadat Overeenkomst tot stand is gekomen wordt doorgevoerd. Klant komt dit recht tot opzegging echter niet toe bij een prijsaanpassing op grond van de indexering als bedoeld in artikel 6.3.

Artikel 7. Betaling

7.1 Leverancier brengt de door Klant verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
a. Eenmalig verschuldigde kosten (zoals installatiekosten, activeringskosten) worden op leverdatum gefactureerd;
b. Periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en zijn verschuldigd vanaf: datum oplevering of indien dit eerder is: de datum van de feitelijke ingebruikname van de Dienst;
c. Aanvullende Diensten, gebruikskosten en op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd;
d. Indien een project in fasen wordt geleverd, is Leverancier gerechtigd vooraf in delen, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Leverancier).

7.2 De factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn.

7.3 Bij een niet tijdige betaling is Klant in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Leverancier gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten) gerechtelijke kosten en incassokosten.

7.4 In geval Klant enige verplichting uit Overeenkomst niet nakomt, is Leverancier zonder enige ingebrekestelling gerechtigd, naast opschorting van Diensten, geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

7.5 Het recht van Klant, die niet handelt in de hoedanigheid van een Consument, op verrekening is uitgesloten.

7.6 De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt ontbonden.

Artikel 8. Medewerking Klant

8.1 Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige uitvoering van Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er gedurende de looptijd van Overeenkomst, zorg voor dat alle informatie en materialen waarvan Leverancier aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze nodig, nuttig of wenselijk zijn, tijdig en kosteloos aan Leverancier beschikbaar worden gesteld.

8.2 Indien Klant de voor de uitvoering van Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp) middelen, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Leverancier of als Klant anderszins tekort schiet in zijn verplichtingen, heeft Leverancier het recht de uitvoering van Overeenkomst op te schorten totdat Klant de tekortkomingen heeft verholpen.

8.3 Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

8.4 Indien Leverancier in het kader van Overeenkomst werkzaamheden uitvoert ten kantore van Klant, of op een andere door hem aangewezen locatie, zal Klant aan Leverancier alle redelijke ondersteuning en faciliteiten beschikbaar stellen die nodig zijn voor de levering van de Diensten, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

8.5 Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van Leverancier dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

8.6 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Leverancier te verlenen diensten. Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

9.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van Overeenkomst of uit welke hoofde dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een vergoeding van directe schade gelijk aan het laagste bedrag van:

a. de voor Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), waarbij indien Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, de voor Overeenkomst bedongen prijs wordt gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar, en
b. € 50.000,-- (vijftigduizend Euro).

In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade gedurende de looptijd van Overeenkomst meer bedragen dan 100.000 euro (exclusief BTW).

9.2 In afwijking van artikel 9.1 zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken nooit meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

9.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde inkomsten en winst, gemiste besparingen, imagoschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, verminking, vernietiging dan wel verlies van data, schade als gevolg van aanspraken van de afnemers en eindgebruikers van Klant en schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers is uitgesloten.

9.4 De in artikel 9 (lid 1 tot en met lid 3) genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

9.5 Tenzij nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van Overeenkomst slechts indien Klant, Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Leverancier een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

9.6 Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van 3 maanden na het ontstaan van de schade. Indien de Klant handelt in de hoedanigheid van een Consument geldt een vervaltermijn van 12 maanden.

9.7 Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van Overeenkomst. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

9.8 Aansprakelijkheid van Leverancier voor tekortkomingen in producten en diensten van derden of Klant zelf, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

9.9 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met, of voortvloeien uit het gebruik van door Leverancier geleverde Diensten en/of zaken, waaronder, maar niet beperkt tot, productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boetes vergoeden.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op grond van, of uit hoofde van Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, producten en/of Diensten berusten uitsluitend bij Leverancier, de aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of haar toeleveranciers.

10.2 Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet overdraagbaar, en niet-sublicentieerbaar herroepelijk gebruiksrecht op de door Leverancier aan Klant beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie voor de duur van Overeenkomst. Dit uitsluitend voor het normale en door Leverancier beoogde doel. Op het gebruik zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.

10.3 Het is Klant niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier toegestaan de materialen, producten en resultaten van de Diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, verveelvoudigen, te wijzigen, te bewerken of aan een derde beschikbaar stellen behalve voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik en Overeenkomst dat uitdrukkelijk toestaat.

10.4 De Klant zal aanduidingen van Leveranciers of haar leveranciers ten aanzien van auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.

10.5 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens materialen. Indien Leverancier door middel van technische bescherming deze materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaald.

10.6 Leverancier heeft het recht om de (bedrijfs) naam, het logo en een algemene beschrijving van Klant te gebruiken voor promotionele doeleinden.

10.7 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), data- bestanden of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde. Als Klant een Consument is, geldt voornoemde vrijwaringsverplichting niet maar is uitsluitend Klant zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan door het in strijd handelen met dit artikel.

Artikel 11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, als hij daartoe verhinderd is door overmacht.

11.2 Onder overmacht wordt in ieder geval maar niet uitsluitend verstaan: storingen of uitvallen van internet, data, netwerk, elektriciteits- en telecommunicatie-infrastructuur en faciliteiten, cybercrime, netwerkaanvallen, (D)DoS- aanvallen, stroomstoringen, gebrekkigheid van zaken of software waarvan Klant het gebruik aan Leverancier heeft voorgeschreven, binnenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, mobilisatie, oorlog, terroristische aanslagen, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toeleveringen, brand, het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte), epidemieën, pandemieën, in- en uitvoerbelemmeringen.

11.3 Voor zover Leverancier ten tijde van het ontstaan van de overmachtsituatie al een deel van haar verplichtingen uit Overeenkomst is nagekomen of deze alsnog kan nakomen, en aan dit gedeelte een zelfstandige waarde toekomt, heeft Leverancier het recht om het nagekomen of na te komen gedeelte afzonderlijk uit te voeren en aan Klant te factureren.

11.4 In het geval van overmacht kan Leverancier de uitvoering van Overeenkomst opschorten zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan 2 maanden, hebben beide Partijen het recht om Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere partij.

Artikel 12. Ontbinding en opschorting

12.1 Beide Partijen komt de bevoegdheid tot (gehele of gedeeltelijke) ontbinding van Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij de verplichtingen uit Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt of in geval van de in artikel 12.3 genoemde gronden. Betalingsverplichtingen van Klant en alle andere

verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit Overeenkomst.

12.2 Naast de wettelijke gronden tot ontbinding kunnen beide Partijen Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) schriftelijk ontbinden, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien (1) de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard, (2) aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend, of (3) de andere Partij in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

12.3 Leverancier heeft het recht om Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien:

a. door vertraging aan de zijde van Klant niet langer van Leverancier kan worden gevergd dat zij Overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities voldoet;
b. het aannemelijk is dat Klant in strijd met de wet handelt of derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder of overlast ondervinden van het gebruik door Klant de Dienst;
c. er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding van Overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd
d. d.(nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de Dienst of de levering van de Producten overeenkomstig Overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt;
e. Als relevante vergunningen, licenties en/of toestemmingen ontbreken om de vaste Diensten te kunnen ontvangen en/of gebruiken of het netwerk te kunnen exploiteren.

12.4 Indien Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Klant de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking. Indien Leverancier Overeenkomst voor het verstrijken van de minimumduur ontbindt op grond van in artikel 12.1, artikel 12.2 of onder a en b van artikel 12.3 genoemde redenen, is Leverancier gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als Overeenkomst niet tussentijds zou zijn ontbonden.

12.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de onder de Dienst opgeslagen data of back-ups voordat de Dienst is beëindigd. Leverancier heeft het recht om direct na de datum waarop Overeenkomst om wat voor reden dan ook is beëindigd, toegang tot alle accounts die bij deze overeenkomst horen te blokkeren, te beëindigen of op te heffen en gegevens die van of voor Klant zijn opgeslagen te wissen of ontoegankelijk te maken. Dit geldt evenzeer voor eventuele back-ups.

12.6 Leverancier zal, indien van toepassing, in geval van een rechtsgeldige opzegging van Overeenkomst en als Klant aan zijn verplichtingen uit Overeenkomst heeft voldaan, op verzoek van Klant medewerking verlenen om de overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken.

Artikel 13. Geheimhouding

13.1 Partijen zullen strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van Overeenkomst met elkaar delen en leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers en aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van Overeenkomst.

13.2 Partijen zullen geen kennisnemen van Vertrouwelijk Informatie, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van Overeenkomst of zij daartoe verplicht zijn op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zullen Partijen zich inspannen de kennisname zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen hun macht ligt.

13.3 Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van Overeenkomst en alleen tot openbaarmaking overgaan indien een wettelijke plicht of een gerechtelijk bevel van een daartoe bevoegde rechter hen daartoe gebiedt. In dat laatste geval zullen Partijen zich inspannen de kennisname zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen hun macht ligt.

13.4 De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van Overeenkomst.

Artikel 14. Verwerking van persoonsgegevens

14.1 Indien Leverancier in het kader van de uitvoering van Overeenkomst als 'verwerker' ten behoeve van Klant als 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verwerkt, dienen Partijen een 'verwerkersovereenkomst' te sluiten. Klant zal gebruik te maken van de mogelijkheid, die Leverancier hiertoe biedt, zoals het verschaffen van de standaardclausules voor verwerkingen.

14.2 Op Klant rust een zelfstandige plicht tot naleving van de toepasselijke privacywet- en regelgeving. Klant garandeert dat iedere verstrekking van (persoons)gegevens door Klant aan Leverancier rechtmatig is en dat de verwerking van deze gegevens conform Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving of inbreuk maakt op rechten van derden.

14.3 Klant vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met niet-naleving van de toepasselijke privacywet- en regelgeving door Klant. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Leverancier in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.

14.4 Klant (indien deze een natuurlijk persoon is) heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien. Indien het door ons verstrekte overzicht onjuistheden bevat, kan Klant Leverancier schriftelijk verzoeken de persoonsgegevens te wijzigen of te laten verwijderen. Als Klant Leverancier verzoekt om zijn persoonsgegevens te verwijderen en Leverancier geeft

hieraan (deels) gehoor, dan kan deze handeling niet meer worden teruggedraaid. Er is geen back-up beschikbaar van verwijderde gegevens.

14.5 Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

14.6 Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van Overeenkomst persoonsgegevens van Klant als natuurlijke persoon ('betrokkene' in de zin van de AVG) verwerkt zal deze verwerking geschieden op de wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het privacy statement van Leverancier (het "Privacy Statement") dat te vinden is op de website van Leverancier.

Artikel 15. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden

15.1 Leverancier heeft het recht deze Algemene Voorwaarden en de Diensten, te wijzigen of aan te vullen en zal wijzigingen minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk bij Klant of op de website van Leverancier bekendmaken.

15.2 Als Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant binnen 14 dagen na de bekendmaking schriftelijk bezwaar maken. Indien Leverancier besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Klant door te voeren, kan Klant Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt. Gebruik van de Diensten na deze datum geldt als acceptatie.

15.3 De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen in het voordeel van de Klant of wijzigingen ten gevolge van nieuwe of veranderde wet- of regelgeving. Dergelijke wijzigingen kunnen door Leverancier eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd. Klant heeft dan niet het recht Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 16. Overdracht rechten

16.1 Klant is niet gerechtigd haar rechten en/of verplichtingen uit Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van Leverancier.

16.2 Leverancier kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit Overeenkomst derde partijen inschakelen. Dit ontslaat Leverancier echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.

16.3 Leverancier heeft het recht Overeenkomst(en) met Klant over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Leverancier deel uitmaakt en/of aan derden. Klant zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Leverancier hiertoe overgaat, zal zij Klant hierover informeren.

16.4 Leverancier kan Overeenkomst en zijn rechten en verplichtingen uit Overeenkomst overdragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Leverancier deel uitmaakt en/of aan derden. Voor zover nodig verleent Klant hierbij daarvoor toestemming en medewerking aan Leverancier.

Artikel 17. Meerwerk

17.1 Indien Leverancier op verzoek of met instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van Overeenkomst vallen zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht om een dergelijk verzoek in te willigen.

17.2 In het geval dat Leverancier, door omstandigheden die ten tijde van de totstandkoming van Overeenkomst onbekend waren, meer werkzaamheden of andere prestaties moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden of andere prestaties dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, kan Leverancier de daaruit voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.

17.3 Leverancier zal Klant in het geval van Meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal het Meerwerk pas uitvoeren na akkoord van Klant. Het voorgaande geldt echter niet bij Meerwerk dat noodzakelijk is in het kader van de reeds overeengekomen Diensten, zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel. Dergelijk Meerwerk kan zonder toestemming van Klant op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.

17.4 Klant aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Leverancier en de overeengekomen tarieven van Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

17.5 Klant aanvaardt dat Meerwerk, de voltooiing van de dienstverlening, reeds overeengekomen (oplever)termijnen en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Leverancier kan beïnvloeden. Het zich tijdens de uitvoering van Overeenkomst voordoen van (de vraag naar) Meerwerk, kan voor Klant nooit een grond voor opzegging of ontbinding van Overeenkomst vormen.

Artikel 18. Toepasselijk recht

18.1 Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

18.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle eventuele geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

Artikel 19. Slotbepalingen

19.1 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Leverancier zal in dat geval in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.

19.2 De logfiles en administratie van Leverancier leveren ten aanzien van de Klant volledig bewijs op van de stellingen van Leverancier, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

19.3 Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de website van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website van Leverancier en Overeenkomst prevaleert Overeenkomst.

19.4 Onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie via e-mail, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat, opzegging en ontbinding van Overeenkomst uitgezonderd.

19.5 Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van Overeenkomst en tot een jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. De andere partij is gerechtigd om aan de bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.

19.6 Klant zal Leverancier steeds onverwijld schriftelijk op hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoon- nummer of rekeningnummer.

19.7 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op de rechtsopvolgers van Klant. Klant dient er zorg voor te dragen dat bij rechtsopvolging een derdenbeding opgenomen wordt, zodat de algemene voorwaarden van Leverancier van toepassing blijven op de afgenomen Diensten.

Diensten Annex

Artikel 1. Definities

Aansluiting: de onder uitdrukkelijke voorwaarden tot stand gebrachte verbinding met het Netwerk, benodigd voor de levering van Netwerk Diensten. De door Leverancier ter beschikking gestelde Voorzieningen en eventuele Randapparatuur behoren tot Aansluiting.

Aanvraag: een aanvraag van Klant tot het leveren van Aansluiting en Netwerk Diensten door Leverancier welke via mail of geaccepteerde offerte plaatsvindt.

Leveren: het ter beschikking stellen van of het toegang verlenen tot, diensten en/of producten aan Klant welke te gebruiken zijn krachtens Overeenkomst.

Netwerk: het geheel van infrastructuur, transmissiesystemen, kabels en vezels, schakel- en routeringsapparatuur en bijbehorende faciliteiten dat door Leverancier wordt onderhouden, al dan niet beheerd, geëxploiteerd en waarover Netwerk Dienst wordt geleverd en waarop Klant is aangesloten.

Netwerk Dienst: één of meerdere aan Klant geleverde Netwerk-gebonden datatransportdiensten die via het Netwerk worden geleverd.

Locatie: het door Klant en Leverancier overeengekomen adres waar Netwerk Diensten van Leverancier geleverd worden.

Overeenkomst: de verbintenis op grond waarvan Leverancier aan Klant een Aansluiting ter beschikking stelt en/of Netwerk Diensten levert waarvan de Algemene Voorwaarden en deze Diensten Annex integraal deel uitmaken.

Randapparatuur: de door Klant (of door Leverancier voor Klant) gebruikte apparatuur om direct of indirect aan te sluiten op het aansluitpunt van Leverancier.

Ready for Service: de Dienst is Ready for Service indien deze (op een bepaalde Locatie) voldoet aan de technische specificaties, zoals opgenomen in Overeenkomst en eventuele Service Level Agreement.

Voorzieningen: onderdelen van Netwerk die tevens onderdeel uitmaken van Aansluiting, waaronder mede begrepen apparatuur en programmatuur, die door Leverancier wordt gebruikt ten behoeve van het leveren van Netwerk Diensten.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Netwerk Diensten van Leverancier worden aangevraagd door Klant. Een Aanvraag kan te allen tijde en zonder opgave van redenen door Leverancier worden geweigerd.

2.2 Overeenkomst komt tot stand op de datum van ontvangst van de ondertekende bevestiging van Leverancier dat Aanvraag is geaccepteerd, tenzij anders overeengekomen.

2.3 Indien vooruitlopend op verzending van de schriftelijke bevestiging, dan wel vooruitlopend op ondertekening van Overeenkomst, reeds voor Aansluiting is zorg gedragen, geldt het moment van oplevering van deze Aansluiting als moment van totstandkoming van Overeenkomst. Op alle Overeenkomsten zijn de algemene leveringsvoorwaarden van de leveranciers van Leverancier van toepassing.

Artikel 3. Aansluiting

3.1 Leverancier zal in overleg met Klant zo spoedig mogelijk zorg dragen voor de Aansluiting, opdat Netwerk Diensten geleverd kunnen worden. Met betrekking tot de datum van Aansluiting en het begin van het leveren van Netwerk Diensten wordt aan Klant een indicatieve leveringstermijn doorgegeven.

3.2 De leveringstermijnen zijn mede afhankelijk van technische voorzieningen, omstandigheden van/bij Klant en van de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen Aansluiting en Netwerk Diensten.

3.3 Leveringstermijnen kunnen verder worden beïnvloed door bijvoorbeeld het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten of van de gebouweigenaar in geval van graafwerkzaamheden. Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de eventuele noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar.

3.4 Leverancier voert de werkzaamheden uit en neemt de maatregelen die nodig zijn voor het tot stand brengen en onderhouden van Aansluiting en Voorzieningen. Leverancier houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van Klant. Leverancier verricht geen onderhoud of reparaties aan Randapparatuur die Leverancier niet aan Klant ter beschikking heeft gesteld, tenzij er afwijkende afspraken zijn gemaakt.

3.5 Klant dient Leverancier in de gelegenheid te stellen alle werkzaamheden te verrichten en haar alle informatie te verstrekken, benodigd voor Aansluiting en voor het leveren van Netwerk Diensten.

3.6 Leverancier is gerechtigd redelijke voorwaarden te stellen ten aanzien van de technische aspecten met betrekking tot Netwerk Diensten, Aansluiting, Voorzieningen en Randapparatuur.

3.7 Als voor de realisering van een Aansluiting, al dan niet op verzoek van Klant, bijzondere voorzieningen worden getroffen of daaraan buitengewone kosten zijn verbonden, kan Leverancier deze kosten bij Klant in rekening brengen. Leverancier informeert Klant vooraf over

de hoogte van deze kosten. Aansluiting wordt niet gerealiseerd voordat Klant heeft ingestemd met de betaling van deze kosten. Als Klant niet akkoord gaat met de (hoogte van de) kosten kan Leverancier Overeenkomst beëindigen.

3.8 Klant dan wel de eigenaar van het bedrijf en/of de locatie waar Aansluiting moet komen, dient Leverancier toegang te verlenen voor de te verrichten werkzaamheden benodigd voor Aansluiting, het leveren van Netwerk Diensten en het opheffen van storingen. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt Klant voor die toestemming of medewerking. Klant vrijwaart Leverancier voor vorderingen van derden in dit verband.

3.9 Alleen Leverancier en door hem ingeschakelde derden zijn bevoegd wijzingen en aanpassingen te (laten) aanbrengen aan Aansluiting, het Netwerk en eventuele door Leverancier aan Klant ter beschikking gestelde Randapparatuur.

3.10 Indien levering van de bestelde Aansluiting technisch of economisch niet mogelijk is, kan Leverancier niet gehouden worden aan de levering van Aansluiting. Indien het aan Klant te wijten is dat er geen aansluiting tot stand is gekomen op het moment van leveren, wordt de installatiepoging gestaakt, komt Overeenkomst niet tot stand en komen alle hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende kosten voor rekening van Klant.

Artikel 4. Levering en acceptatie

4.1 Na het opleveren van Aansluiting stelt Leverancier Klant in kennis van de Ready for Service datum.

4.2 Indien Leverancier Aansluiting en/of Netwerk Diensten niet kan leveren vanwege een reden of omstandigheid die is te wijten aan en/of voor risico komt van Klant, zoals maar niet beperkt tot niet (tijdig) toegang verlenen tot Locaties of het door Klant niet (tijdig) gereed hebben van Randapparatuur, zendt Leverancier hiervan een schriftelijke mededeling aan Klant en zal een nieuwe afspraak gepland worden om de werkzaamheden alsnog uit te voeren. Eventueel meerwerk dat hierdoor ontstaat, komt voor rekening van Klant.

4.3 Leverancier is tegenover Klant niet aansprakelijk voor kosten of schaden als gevolg van te late oplevering van Netwerk/Netwerk Dienst dan wel Aansluiting, behoudens opzet of grove schuld van de zijde van Leverancier.

4.4 Indien Leverancier begonnen is aan de uitvoering van de oplevering van Aansluiting kan deze slechts in onderling overleg worden gewijzigd; de wijziging en de gevolgen daarvan voor het tarief worden tussen partijen schriftelijk vastgelegd.

4.5 Klant dient binnen 10 werkdagen, nadat de Ready for Service datum door Leverancier is bekendgemaakt, aan te tonen dat Netwerk niet voldoet aan de specificaties die zijn opgenomen in en Overeenkomst, en schriftelijk te communiceren.

Artikel 5. Gebruik

5.1 Klant is uitsluitend gerechtigd gebruik te maken van Aansluiting waarover Partijen in de betreffende Overeenkomst afspraken hebben gemaakt. Het is Klant op geen enkele wijze toegestaan om een ander(e) element(en) van het Netwerk te gebruiken, dan wel van andere

Aansluitingen en/of Diensten gebruik te maken op Netwerk ingeval Klant en Leverancier dit niet expliciet schriftelijk zijn overeengekomen. Klant is verplicht om de redelijke instructies van Leverancier ten aanzien van het gebruik van Aansluiting, Dienst en Randapparatuur op te volgen.

5.2 Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van Aansluiting, Netwerk Diensten en eventueel door leverancier ter beschikking gesteld Randapparatuur.

5.3 Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van Aansluiting, Netwerk Dienst en Randapparatuur door zichzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.

5.4 Klant zal Aansluiting, Netwerk Diensten en eventueel ter beschikking gestelde Randapparatuur normaal en zorgvuldig te gebruiken en is gehouden aan de zogenaamde bepalingen van Algemene Voorwaarden en de Acceptable-Use-Policy ("AUP") in het bijzonder, waarmee evenredigheid en redelijkheid van gebruik van Aansluiting, Netwerk en Diensten gewaarborgd wordt.

5.5 Klant zal Netwerk Diensten, Aansluiting en Voorzieningen niet in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde en Overeenkomst gebruiken. Indien Klant in strijd met Overeenkomst of de van toepassing zijnde wet- en regelgeving handelt, is Leverancier gerechtigd zonder ingebrekestelling, onverminderd haar overige rechten en zonder jegens Klant schadeplichtig te zijn, haar (Netwerk) Diensten respectievelijk Aansluiting op Netwerk met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen.

5.6 Indien Leverancier door externe partijen of instanties wordt benaderd met betrekking tot de naleving van wettelijke verplichtingen die alleen door Klant kunnen worden nageleefd, zal Leverancier Klant hier onmiddellijk over inlichten, zodat Klant de benodigde maatregelen kan nemen. Klant vrijwaart Leverancier tegen alle hieraan gerelateerde vorderingen van externe partijen of instanties.

5.7 Klant kan zijn rechten of verplichtingen op grond van de totstandgekomen overeenkomst niet cederen of anderszins overdragen; elke poging tot een dergelijke cessie zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is nietig. In het kader hiervan omvat "cessie" tevens het gebruik van Aansluiting, Netwerk Diensten en Voorzieningen ten behoeve van een derde bij een fusie, overname en/of andere consolidatie door, met of van de Opdrachtgever, inclusief een eventuele nieuwe of overblijvende entiteit die voortvloeit uit een dergelijke fusie, overname en /of andere consolidatie.

Artikel 6. Eigendom en bescherming van de Voorzieningen

6.1 Leverancier kan ten behoeve van het verlenen van Netwerk Dienst Voorzieningen en/of Randapparatuur aan Klant ter beschikking stellen. Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van Voorzieningen en/of Randapparatuur tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

6.2 Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om Aansluiting op Netwerk, de daarbij behorende Voorzieningen voor de duur van Overeenkomst te gebruiken,

voor zover noodzakelijk om van Netwerk Dienst gebruik te kunnen maken. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om Voorzieningen en door haar ter beschikking gestelde Randapparatuur die haar eigendom zijn terug te nemen. Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van Voorzieningen en de eventueel ter beschikking gestelde Randapparatuur gelden de voorwaarden welke door leverancier van de betreffende apparatuur met Leverancier zijn overeengekomen.

6.3 Klant dient er zorg voor te dragen dat Voorzieningen op een overeengekomen Locatie zorgvuldig worden behandeld. Klant draagt het risico voor voormelde Voorzieningen en Aansluiting vanaf het moment van terbeschikkingstelling. Voor schade aan de voorzieningen dient Klant zich te verzekeren.

6.4 Klant staat ervoor in dat ten aanzien van de bij Klant geplaatste Voorzieningen en Randapparatuur de eigendomsrechten van Leverancier worden gerespecteerd. Indien derden met betrekking tot Voorzieningen op een overeengekomen Locatie rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient Klant deze derden op de hoogte te stellen van de rechten van Leverancier en Leverancier hieromtrent direct te informeren.

6.5 Klant dient zorg te dragen dat voor de Voorzieningen op een overeengekomen Locatie een plaats beschikbaar is die voldoet aan eisen door Leverancier gesteld en aan alle regels die door overheden of andere autoriteiten hieromtrent zijn vastgesteld.

6.6 Klant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in Aansluiting, Voorzieningen en waar van toepassing Randapparatuur aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen dan wel deze door anderen dan Leverancier te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, tenzij met instemming van Leverancier.

Artikel 7. Duur en beëindiging

7.1 Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van minimaal 3 jaar na Leveren, tenzij anders overeengekomen. Overeenkomst wordt na afloop verlengd voor eenzelfde periode, tenzij Overeenkomst tenminste één maand voor het einde van de looptijd door één der partijen bij aangetekende brief wordt opgezegd.

7.2 Klant zal Voorzieningen, Aansluiting en eventueel Randapparatuur bij het einde van Overeenkomst aan Leverancier vrij van gebruik en gebruiksrechten opleveren.

7.3 Aan het einde van de looptijd van Overeenkomst dient Klant Leverancier toegang tot Locatie te verlenen om de door Leverancier beschikbaar gestelde eigendommen te kunnen ophalen.

7.4 Na beëindiging van Overeenkomst dient Klant aan Leverancier alle medewerking en gelegenheid te geven om Voorzieningen te verwijderen. Indien Klant één maand na beëindiging van Overeenkomst Leverancier niet in de gelegenheid heeft gesteld Voorzieningen te verwijderen, blijven de periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat Leverancier Voorzieningen heeft verwijderd.

Artikel 8. Diensten niveaus en onderhoud

8.1 Leverancier streeft ernaar Netwerk Dienst beschikbaar te houden. Leverancier kan niet garanderen dat Netwerk Diensten altijd beschikbaar zijn. Voor het beheer en onderhoud van de door Leverancier geleverde Aansluiting en Netwerk Diensten geldt het bepaalde in de Service Level Agreement. Storingen worden zo spoedig mogelijk onderzocht en op basis van Service Level Agreement opgelost.

8.2 Leverancier is gerechtigd om de Netwerk Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud. Leverancier zal Klant hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte stellen, tenzij dit in redelijkheid, gegeven de situatie en de daaraan verbonden tijdsdruk niet mogelijk is. Leverancier is niet aansprakelijk voor mogelijke schade als gevolg van het buiten gebruik stellen van het netwerk voor onderhoud en soortgelijke situaties.

8.3 Als er een storing optreedt van Netwerk Dienst, dient Klant Leverancier daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

8.4 Leverancier verricht geen onderhoud of reparaties aan Randapparatuur die Leverancier niet aan Klant ter beschikking heeft gesteld.

8.5 Ten behoeve van de in 8.1 en 8.2 genoemde werkzaamheden en de controle op de naleving van Overeenkomst met betrekking tot Voorzieningen, Aansluiting en indien van toepassing Randapparatuur, dient Klant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desgewenst zullen deze personen zich legitimeren.

Artikel 9. Slotbepalingen

Indien Leverancier van overheidswege, dan wel om technische redenen Netwerk of een deel ervan met inbegrip van Voorzieningen die worden gebruikt of zijn vereist voor Aansluiting dan wel Netwerk Dienst aan te bieden, dient te vervangen of te verplaatsen, heeft Leverancier het recht om een dergelijke vervanging of verplaatsing uit te voeren zonder dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die Klant daardoor lijdt of zal lijden. De noodzakelijke vervanging of verplaatsing zal door Leverancier worden uitgevoerd en getest, teneinde vast te stellen of er na de vervanging of verplaatsing wordt voldaan aan de specificaties, zoals overeengekomen.

Acceptable Use Policy

1. Definities

Netwerk: data communicatienetwerk en/ of infrastructuur waarover Leverancier de Diensten levert aan Klant.

Gebruiker: de natuurlijke persoon die beschikt over een autorisatie van de Klant voor het gebruik van het Netwerk, Systemen en de Diensten.

Gebruikslimieten: de door Leverancier gestelde limieten aan capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) die Klant mag of feitelijk kan gebruiken onder de Overeenkomst.

Systemen: computer- en aanverwante apparatuur van Leverancier waarmee Leverancier de Klant toegang tot het internet verleent.

2. Algemeen

Deze Acceptable Use Policy (hierna te noemen: "AUP") van Leverancier is van toepassing op het gebruik door Klant van de Dienst(en) en Netwerk van Leverancier. De AUP heeft tot doel om de Klant te helpen bij een verantwoord gebruik van het Netwerk en de Diensten, en om praktijken te vermijden die de bruikbaarheid en de prestaties van het Netwerk en Diensten verminderen/ beïnvloeden.

De in de Algemene Voorwaarden van Leverancier gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in deze AUP, tenzij daarvan in deze AUP uitdrukkelijk wordt afgeweken. De Klant verbindt er zich toe om te allen tijde te voldoen aan deze AUP voor een aanvaardbaar gebruik, en op verzoek van Leverancier zal de Klant bevestigen dat hij daaraan voldoet.

Het meest recente exemplaar van de AUP is voor Klant op [webvindplaats] beschikbaar. Leverancier kan een nieuwe versie van de AUP invoeren. Na publicatie op [webvindplaats] is de aangepaste versie van de AUP van toepassing.

3. Aanvaardbaar gebruik

Het is de Klant toegestaan om de Diensten voor elke door de wet toegestane activiteit te gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst. Klant zal zijn Gebruikers instructies geven zich aan de AUP te houden.

Klant zal: a. er op toezien dat alle door Klant of Gebruikers mogelijk gebruikte Accounts over een voldoende sterk wachtwoord beschikken; b. kwetsbare plekken in zijn netwerk en/of systemen voorkomen en meteen te herstellen; c. zijn systemen door middel van upgrades en updates up-to-date houden; geldende richtlijnen en procedures van Leverancier ten aanzien van Informatiebeveiliging in acht nemen en naleven; en e. schendingen door Klant, Gebruikers of derden te onderzoeken, te behandelen en te melden bij Leverancier.

Indien de Klant constateert is dat deze AUP is overtreden, dan wordt deze verzocht dit te melden bij Leverancier via: abuse@nl.team.blue.

4. Onaanvaardbaar gebruik

Gebruik van de Diensten en het Netwerk is onder voorwaarde dat Klant en/of diens Gebruikers deze niet gebruiken voor illegale of onwettige doeleinden.

De volgende soorten gebruik of het redelijke vermoeden daarvan door de Klant en/of diens Gebruikers van het Netwerk en/of de Diensten worden als onaanvaardbaar gebruik opgevat. Onaanvaardbaar gebruik wordt beschouwd als een wezenlijke inbreuk van de AUP en de Overeenkomst. Klant gaat ermee akkoord de Dienst(en) en het Netwerk niet te gebruiken voor het opslaan of verspreiden van gegevens/ data die:

1. een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) of een verwijzing hiernaar bevatten;
2. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar lasterlijk, schadelijk, bedreigend, beledigend, discriminerend, haatdragend of anderszins verwerpelijk zijn;
3. aanzetten tot criminele of frauduleuze gedragingen of deze faciliteren;
4. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten;
5. elke vorm van strafbare pornografie bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijk materiaal te vinden;
6. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag verwerken van persoonsgegevens van derden;
7. Ongevraagde, onbevoegde of onwettige reclame, promotiematerialen, spam en junk-mail bevatten, of;
8. andere klanten van Leverancier of derden hinderen dan wel schade toebrengen aan systemen of netwerken van Leverancier of derden. Het is de Klant niet toegestaan om processen of programma's op te starten waarvan Klant weet of behoort te weten dat deze Leverancier of derden hinderen, of dat deze schade kunnen veroorzaken.

5. Netwerk

Klant zal bij het gebruik van het Netwerk over voldoende beschermingsmaatregelen beschikken om zo het inkomende internetverkeer op schadelijke inhoud te scannen en de juiste maatregelen te kunnen nemen, teneinde virussen te voorkomen, met inbegrip van maar niet beperkt tot bijvoorbeeld de aanschaf en installatie van de benodigde anti-hacking-software en virusbescherming.

Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen door Partijen, is Leverancier in beginsel niet aansprakelijk voor de inhoud en beveiliging van via het Netwerk en de Diensten verzonden berichten. Op Leverancier rust daarbij geen algemene verplichting om toe te zien op door Klant verschafte informatie die Leverancier doorgeeft of opslaat in het kader van de Diensten, noch rust op Leverancier de verplichting om actief op zoek te gaan naar feiten of omstandigheden die op illegale activiteiten duiden.

Onverminderd het voorgaande heeft Leverancier het recht om als dit naar zijn oordeel redelijkerwijs noodzakelijk is op elk moment het verkeer over zijn Netwerk en Systemen te (laten) onderzoeken om zo eventueel de benodigde maatregelen te kunnen nemen. Leverancier behoudt zich het recht voor om onmiddellijk enig ongepast materiaal of data te verwijderen en het gebruik van het betreffende

gedeelte/de betreffende gedeeltes van het Netwerk door de Klant te blokkeren, wanneer het gebruik of doeleinde daarvan niet overeenstemt met deze AUP.

Klant en Gebruikers dienen met Leverancier mee te werken in het geval van ingrepen die Leverancier noodzakelijk acht ter naleving van deze AUP en in het bijzonder ter voorkoming van doorgifte of opslag van illegale informatie.

6. Gedeelde infrastructuur

Indien er voor de Diensten géén Gebruikslimieten van toepassing zijn, geldt dat de Klant op een gemiddelde wijze, redelijk en proportioneel gebruik van de Diensten zal maken. Aangezien er sprake is van een gedeelde infrastructuur, kan overmatig gebruik door Klant van de Diensten overbelasting van het Netwerk en hinder voor andere klanten tot gevolg hebben. Klant zal de Diensten alleen gebruiken op een manier dat er geen hinder voor andere gebruikers ontstaat en waarbij het Netwerk niet overbelast zal worden.

Om overmatig gebruik te kunnen voorkomen, zal Klant desgewenst Leverancier tijdig zo goed en volledig mogelijk informeren over diens wensen en verwachtingen met betrekking tot gebruikscapaciteit zodat Leverancier de meest passende oplossing kan aanbieden. Mocht er desondanks toch sprake zijn van overmatig gebruik, zal Leverancier Klant op de hoogte stellen en zal Klant het gebruik aanpassen tot het door Leverancier geadviseerde niveau. Als de Klant een dergelijk advies van Leverancier niet opvolgt, kan Leverancier de toegang tot het Netwerk en de Diensten (tijdelijk) blokkeren of kosten in rekening brengen.

7. Wet op de digitale dienstverlening (“DSA”), maatregelen en procedure

1. Team.blue NL (inclusief haar dochterondernemingen) houdt zich aan de maatregelen die zijn uiteengezet in de EU-verordening nr. 2022/2065 – Digital Services Act ("DSA"). Gebruikers zijn verantwoordelijk voor de inhoud die ze uploaden, delen of anderszins beschikbaar stellen op onze diensten. Alle inhoud die in strijd is met de DSA, andere toepasselijke wetgeving of onze Algemene Voorwaarden kan worden verwijderd en gebruikers kunnen worden onderworpen aan opschorting of beëindiging van hun account op initiatief van team.blue.

2. We zullen samenwerken met de relevante autoriteiten zoals vereist door de relevante regelgeving en de DSA, inclusief het verstrekken van informatie (inclusief persoonsgegevens) en hulp bij onderzoeken. Het centrale contactpunt is bereikbaar op het volgende e-mailadres: abuse@nl.team.blue (de "Abuse Email").

3. Als een persoon of entiteit op de hoogte is van de aanwezigheid van specifieke informatie en/of inhoud op de dienst van signetbreedband die de persoon of entiteit als illegale inhoud beschouwt, kan deze persoon of entiteit contact opnemen met signetbreedband via de e-mail voor misbruik en een rapport sturen (het "Rapport") dat aan alle onderstaande vereisten voldoet:

   (a) een voldoende onderbouwde uitleg van de redenen waarom de persoon of entiteit beweert dat de informatie in kwestie illegale inhoud is; en
   (b) een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals de exacte URL of URL's, en, indien nodig, aanvullende informatie aan de hand waarvan de illegale inhoud kan worden geïdentificeerd, aangepast aan het type inhoud en het specifieke type hostingdienst; en

(c) de naam en het e-mailadres van de persoon of entiteit die de melding indient, behalve in het geval van informatie die wordt geacht betrekking te hebben op een van de in de artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU bedoelde strafbare feiten; en
(d) een verklaring waarin de oprechte overtuiging van de persoon of entiteit die de kennisgeving indient, wordt bevestigd dat de informatie juist en volledig is.

4. Zodra signetbreedband een melding ontvangt, stuurt het zonder onnodige vertraging een ontvangstbevestiging naar de persoon of entiteit. Wanneer een Rapport aan de bovenstaande vereisten voldoet, zal signetbreedband die persoon of entiteit op de hoogte stellen van zijn beslissing, met een "motivering". signetbreedband is niet verplicht om een gedetailleerd juridisch onderzoek uit te voeren naar de feiten in het Rapport, maar moet een beoordeling uitvoeren op het niveau dat van een zorgvuldige hostingprovider wordt verwacht.

5. Als de persoon of entiteit het niet eens is met de beslissing van signetbreedband, kunnen ze opnieuw contact opnemen met signetbreedband via de Abuse Email, met de redenen waarom ze het niet eens zijn met de beslissing. signetbreedband zal het verzoek onderzoeken en de uiteindelijke beslissing meedelen aan de persoon of entiteit. Niettegenstaande de bovenstaande procedure kan de persoon of entiteit de vermeend illegale inhoud of activiteit ook melden aan overheidsinstanties om zijn rechten te verdedigen.

6. Om de transparantie te vergroten en in overeenstemming met de DSA, kan signetbreedband rapporten publiceren waarin de praktijken voor het modereren van inhoud worden uiteengezet, inclusief het aantal en de aard van inhoudsverwijderingen en gebruikersaccounts die zijn opgeschort of beëindigd.

8. Vrijwaring

Leverancier kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gedragsregels op Klant verhalen. De Klant zal Leverancier vrijwaren en schadeloosstellen voor (i) vorderingen van derden met betrekking tot eender welke inhoud of materiaal die/dat zich op het Netwerk of de Systemen van Leverancier bevindt; (ii) inbreuken tegen van toepassing zijnde wet-of regelgeving, en (iii) tot elke inbreuk tegen deze AUP door de Klant.