

Algemene Voorwaarden CBizz B.V.

KvK nr. 27198063

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag op 23 april 2010, gewijzigd op 1 april 2016.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen met, offertes van en overeenkomsten met CBizz BV, CBizz, Speed XS en Speed XS-Fiber en ieder ander onderdeel, onder welke namen CBizz B.V., gevestigd te Hardinxveld-Giessendam diensten of zaken aanbiedt. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op ieder gebruik door Klant van de website van CBizz, SpeedXS en/of SpeedXS-Fiber.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt zullen alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven. De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van Klant wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.



Inhoudsopgave

Artikel 1: Definities

Algemeen

- Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst
- Artikel 3: Geldigheid
- Artikel 4: Levertijden
- Artikel 5: Verschuldigde kosten, betaling en facturering
- Artikel 6: Duur, verlenging, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst
- Artikel 7: Aansprakelijkheid
- Artikel 8: Overmacht
- Artikel 9: Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en Diensten
- Artikel 10: Overdracht
- Artikel 11: Bescherming persoonlijke levenssfeer
- Artikel 12: Kennisgevingen en communicatie
- Artikel 13: Geschillen en toepasselijk recht

Diensten

- Artikel 14: Verantwoordelijkheid Klant
- Artikel 15: Gebruiksbeperkingen
- Artikel 16: Beschikbaarheid Diensten
- Artikel 17: Opschorting of blokkering van de Dienst
- Artikel 18: Toegangscode
- Artikel 19: Domeinnaam en IP adres
- Artikel 20: Telefoonnummers
- Artikel 21: Programmatuur

Zaken

A. Koop

- Artikel 22: Levering
- Artikel 23: Technische eisen
- Artikel 24: Garantie
- Artikel 25: Klachttermijnen
- Artikel 26: Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 27: Installatie

B. Huur of bruikleen

- Artikel 28: Terbeschikkingstelling Randapparatuur
- Artikel 29: Eigendom en risico
- Artikel 30: Verplichtingen Klant
- Artikel 31: Verantwoordelijkheid Bedrijf

Netwerkaansluitpunt

- Artikel 32: Levering Netwerkaansluitpunt
- Artikel 33: Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt
- Artikel 34: Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

Overeenkomsten op afstand

- Artikel 35: Levering
- Artikel 36: Klachten
- Artikel 37: Ontbinding

Artikel 1: definities

Bedrijf:

CBizz B.V., mede handelende onder de namen CBizz, SpeedXS en SpeedXS-Fiber, en voorts ieder ander onderdeel van CBizz B.V. gevestigd Houtschelf 1 te Hardinxveld-Giessendam, dat van deze Algemene Voorwaarden gebruik maakt.

Klant:

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf waarmee Bedrijf een overeenkomst aangaat voor de levering van een Dienst of Zaak, of degene die daartoe een aanvraag indient, alsmede een ieder die een website van Bedrijf bezoekt.

Eindgebruiker:

Degene die gebruik maakt van de Dienst.

Overeenkomst:

De overeenkomst tussen Bedrijf en Klant voor het leveren en afnemen van een Dienst of Zaak, een Duurovereenkomst daaronder begrepen (abonnement).

Algemene Voorwaarden:

Deze algemene voorwaarden van CBizz B.V..

Aanvullende Voorwaarden:

Voorwaarden die naast deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een overeenkomst met betrekking tot de levering van een specifieke Dienst of Zaak en die deel uitmaken van de Overeenkomst. Onder Aanvullende Voorwaarden worden ook begrepen actievoorwaarden, zoals die gelden voor een specifieke aanbieding door Bedrijf.

Service Level Agreement (SLA):

Het, indien overeengekomen, bij de Overeenkomst behorende document waarin de kwaliteitscriteria van de dienstverlening zijn vastgelegd.

Geldigheid:

Rangorde van op de Overeenkomst van toepassing zijnde Algemene en Aanvullende voorwaarden, SLA, richtlijnen van Bedrijf en overige documenten.

Fair Use Policy (FUP):

Regels gesteld door Bedrijf met betrekking tot gebruik van Diensten, die zijn te raadplegen op de website van Bedrijf.

Policies en gedragscodes:

Door Bedrijf gehanteerde (gedrags-)regelingen met betrekking tot het voorkomen van onjuiste en/of ongewenste c.q. niet toegestane gebruik van de door Bedrijf ter geleverde, ter beschikkinggestelde en/of aangeboden Diensten en Zaken. Deze regelingen zijn te raadplegen op de website van het Bedrijf.

Dienst:

De (elektronische communicatie-) dienst zoals overeengekomen in de Overeenkomst en die op grond van de Overeenkomst door Bedrijf aan Klant wordt geleverd.

Formulier/ Offerte:

Omschrijving van de Dienst of Zaak, toepasselijke Algemene voorwaarden en eventuele Aanvullende Voorwaarden waarmee de opdracht voor de Dienst of Zaak door Bedrijf wordt aangeboden en/of waarmee dit aanbod door Klant wordt geaccepteerd.

Aanvraag:

Schriftelijk verzoek door Klant voor de levering van een de door Bedrijf aangeboden Dienst en/of Zaak tegen de daarvoor geldende voorwaarden en vergoedingen.

Zaak:

De stoffelijke goederen en digitale producten die door Bedrijf op grond van de Overeenkomst worden geleverd.

Betaalnummers:

Nummers als bedoeld in artikel 3.2.a lid 1, 2 en 3 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikerbelangen.

Netwerkaansluitpunt:

Fysiek punt, dat deel uitmaakt van een openbaar elektronisch communicatienetwerk en nodig is om toegang te verkrijgen tot dit netwerk om via dit netwerk te kunnen communiceren.

Wachtwoord:

Een reeks van tekens die initieel door Bedrijf aan Klant ter beschikking wordt gesteld, als onderdeel van een Toegangscode.

Toegangscode:

Een Wachtwoord en/of een unieke set van overige identificatiegegevens benodigd voor het gebruik van de Dienst, die door Bedrijf aan Klant ter beschikking worden gesteld.

Collectief gebruik:

Het door Bedrijf aan Klant ter beschikking stellen van meerdere toegangscode's en het gebruik daarvan door meerdere eindgebruikers als bedoeld in artikel 18.

Programmatuur:

De programmatuur, die door Bedrijf ter beschikking wordt gesteld aan Klant om een Dienst te kunnen gebruiken, en/of de programmatuur welke door Bedrijf wordt geleverd al dan niet als onderdeel van een Zaak, inclusief alle daarbij behorende materialen en documentatie.

Randapparatuur:

Apparatuur en bijbehorende materialen en documentatie die bestemd is om op een elektronisch communicatie netwerk te worden aangesloten ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, waaronder tevens begrepen een modem.

Reseller:

Natuurlijke of rechtspersoon die als zelfstandig opererende tussenpersoon optreedt bij het tot stand brengen van een overeenkomst tussen Bedrijf en (potentiële) klanten en die daarvoor een vooraf overeengekomen vergoeding van Bedrijf ontvangt

Algemeen

Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van Bedrijf zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 2.2 Een Dienst of Zaak dient te worden aangevraagd en/of besteld overeenkomstig de door Bedrijf vastgestelde procedure.
- 2.3 Degene die namens een (rechts)persoon een aanvraag indient, dient zijn bevoegdheid tot vertegenwoordiging aan te tonen. In geval van een rechtspersoon dient tevens een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te worden bijgesloten.
- 2.4 De Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke acceptatie van de aanvraag of bestelling door Bedrijf, dan wel op het moment dat Bedrijf de Dienst ter beschikking stelt of de bestelling uitvoert indien op dat moment nog geen schriftelijke acceptatie heeft plaatsgevonden. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende Diensten en/of Zaken.
- 2.5 Bedrijf kan voorafgaande aan de acceptatie van de aanvraag een acceptatietoets laten uitvoeren.
- 2.6 Bedrijf behoudt zich te allen tijde het recht voor om een aanvraag voor een Dienst om haar moverende redenen te weigeren, dan wel nadere voorwaarden te stellen.
- 2.7 Het in dit artikel bepaalde is van overeenkomstige toepassing op verzoeken van Klant tot wijziging van een eerder overeengekomen Dienst respectievelijk een wijziging of blokkering van een Toegangscode.
- 2.8 Bedrijf draagt er zorg voor dat de Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant al dan niet elektronisch ter hand worden gesteld of beschikbaar gesteld zodat deze door Klant op een gegevensdrager kunnen worden opgeslagen.
- 2.9 Onverminderd eventueel voor Bedrijf bestaande wettelijke verplichtingen om de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden te bewaren, is Bedrijf niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden voor Klant toegankelijk te houden.
- 2.10 Indien Bedrijf een gedragscode of reglement hanteert, is dit uitdrukkelijk vermeld op de website en zal Bedrijf aangeven op welke wijze deze via een hyperlink of anderszins is te raadplegen. De in bedoelde gedragscode of reglement vermelde verplichtingen van Bedrijf gelden jegens Klant niet voor zover die tot meer strekken dan het bepaalde in de Overeenkomst.
- 2.11 Indien Klant voor het aangaan van een overeenkomst met Bedrijf gebruik maakt van een Reseller, is de Klant verantwoordelijk voor alle (rechts)handelingen die Klant met (behulp van) de Reseller verricht en worden deze volledig toegerekend aan de Klant.
- 2.12 Een Klant die handelt in uitoefening van bedrijf of beroep heeft geen herroepingsrecht nadat de overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 3: Geldigheid

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen met, offertes en aanbiedingen van, en overeenkomsten met Bedrijf. In geval van onderlinge tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde waarbij het hoger gerangschikte document prevaleert boven een lager gerangschikt document:
 1. de Overeenkomst
 2. Service Level Agreement
 3. Algemene voorwaarden
 4. Aanvullende voorwaardentenzij in de Overeenkomst en/of Aanvullende voorwaarden anders is bepaald.

Artikel 4: Levertijden

- 4.1 De door Bedrijf opgegeven levertijden zijn indicatief en naar beste weten Vastgesteld, maar op geen enkele wijze bindend. De enkele overschrijding van een levertermijn brengt Bedrijf niet in verzuim.

Artikel 5: Verschuldigde kosten, betaling en facturering

- 5.1 Klant is voor de Diensten de door Bedrijf vastgestelde vergoedingen verschuldigd zoals opgenomen in de Offerte, het Formulier en/of de Overeenkomst.
- 5.2 Klant is afhankelijk van de overeengekomen Dienst, de volgende vergoedingen verschuldigd.
 - a. eenmalige kosten zoals installatiekosten, administratiekosten, waaronder activeringskosten en/of een waarborgsom;
 - b. een periodieke vaste vergoeding voor het abonnement voor de Dienst;
 - c. periodieke variabele kosten in verband met gebruik van de Dienst.
- 5.3 De eenmalige kosten zijn verschuldigd bij het indienen van de Aanvraag door de Klant.
- 5.4 De abonnementskosten zijn bij vooruitbetaling verschuldigd vanaf het moment dat Bedrijf betreffende Dienst aan Klant ter beschikking stelt.
- 5.5 Variabele kosten die verband houden met gebruik van de Dienst en/of andere vergoedingen zijn periodiek achteraf verschuldigd.
- 5.6 Bedrijf kan voor daarvoor in aanmerking komende Diensten een standaard gebruikslimiet instellen, bijv. een bellimiet. Een gebruikslimiet kan op elk moment en eenzijdig door Bedrijf worden aangepast. Tevens is Bedrijf gerechtigd indien hij hiertoe in relatie tot hetgeen in de Overeenkomst is bepaald gerede aanleiding ziet, een verdere limitering aan te brengen op het verbruik van Klant. Bedrijf zal Klant hierover tijdig informeren.
- 5.7 Vergoedingen zullen door Klant worden voldaan via automatische incasso of na ontvangst van een papieren of digitale factuur door middel van overschrijving op het door Bedrijf opgegeven bankrekeningnummer (voor zover deze mogelijkheid door Bedrijf wordt geboden) binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum, tenzij door Bedrijf op de factuur een andere termijn wordt aangegeven.

Klant is verplicht tijdig en volledig te voldoen aan de in nationale en Europese wet- en regelgeving gestelde eisen en voorwaarden ten aanzien van het gebruik van interbancaire betaalprocedures. In geval van automatische incasso is Klant verplicht er voor te zorgen dat die volgens de SEPA-procedure kan worden uitgevoerd en dat er op de datum van incasseren voldoende saldo op de desbetreffende rekening aanwezig is.

- 5.8** Bedrijf behoudt zich te allen tijde het recht voor om onverlet het bepaalde in lid 6 gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen, bijvoorbeeld indien Klant in een beperkt tijdsbestek ongebruikelijk hoge gebruikskosten maakt of heeft gemaakt, of wanneer Bedrijf gerede twijfel heeft of Klant zijn betalingsverplichtingen zal (kunnen) nakomen of indien Klant klaarblijkelijk geen vast (vestigings)adres of vaste verblijfplaats heeft in Nederland.
- 5.9** Bedrijf is gerechtigd een toeslag in rekening te brengen indien Klant bij betaling per automatische incasso ook een papieren factuur verlangt te ontvangen of bij betaling op andere wijze dan door automatische incasso.
- 5.10** Indien het periodiek gebruik van de Dienst leidt tot een naar het oordeel van Bedrijf bovengemiddeld hoog factuurbedrag, is Bedrijf gerechtigd betreffende kosten door middel van een tussentijdse factuur aan Klant in rekening te brengen.
- 5.11** Tenzij anders aangegeven zijn alle overeengekomen vergoedingen exclusief verschuldigde BTW en exclusief andere heffingen van welke aard dan ook die van overheidswege mogelijk worden opgelegd, alsook exclusief eventuele bedragen die wegens het gebruik van elektronische communicatievoorzieningen of het gebruik van bepaalde diensten door Klant aan derden mocht zijn verschuldigd.
- 5.12** Voor de vaststelling van de door Klant verschuldigde vergoedingen is de administratie van Bedrijf bepalend, behoudens tegenbewijs door Klant.
- 5.13** Voor levering van Zaken geldt dat betaling dient plaats te vinden voor of bij aflevering op de door Bedrijf aangegeven wijze.
- 5.14** Indien betaling van een Zaak niet plaatsvindt voor of bij aflevering, dient betaling te geschieden binnen 8 dagen na factuurdatum, op een door Bedrijf aan te geven wijze.
- 5.15** Bij overschrijding van enige betalingstermijn of mislukken van de automatische Incasso, is Bedrijf gerechtigd om, zonder dat daartoe een nadere aanmaning of ingebrekestelling is vereist en met in achtneming van de toepasselijke wetgeving, over het openstaande bedrag de wettelijke rente en incassokosten aan Klant in rekening te brengen. Klant zijnde een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf zal alle kosten vergoeden die Bedrijf maakt ter incassering van de verschuldigde bedragen, met inbegrip van de werkelijke kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, welke laatste tenminste 15% van het verschuldigde bedrag zullen bedragen, tenzij wettelijk anders is voorgeschreven.
- 5.16** Bedrijf is te allen tijde gerechtigd de in artikel 5.1 en 5.2 bedoelde vergoedingen te wijzigen of aan te vullen. Dergelijke wijzigingen of aanvullingen zullen door Bedrijf aan Klant worden

bekend gemaakt via e-mail of post of op de website of het informatiekanaal van Bedrijf. Artikel 9.2 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat jaarlijkse indexering van in rekening gebrachte vergoedingen met het CPI-cijfer alle huishoudens 2015=100 door Bedrijf is toegestaan, zonder dat dit een opzeggingsgrond voor Klant vormt.

- 5.17** Indien Klant toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van enige verplichting op grond van de Overeenkomst respectievelijk deze Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden, is Klant verplicht om aan Bedrijf alle ter zake gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden waaronder de werkelijke kosten van rechtsbijstand, tenzij wettelijk anders is toegestaan.
- 5.18** Indien Klant een betaling verricht strekt deze in de eerste plaats ter voldoening van rente en kosten. De hoofdsom blijft, voor zover niet voldaan, alsdan verschuldigd.
- 5.19** Klant is niet gerechtigd betaling van facturen van Bedrijf op te schorten, noch is Klant gerechtigd deze facturen te verrekenen met tegenvorderingen.
- 5.20** Klachten over de hoogte van een factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum of in geval van automatische incasso binnen 14 dagen na datum van incassering schriftelijk op het daartoe bekendgemaakte adres bij Bedrijf te worden ingediend. Indien een Klant conform de regelgeving met betrekking tot Europese incasso (SEPA Direct Debet) een automatische incasso storneert, blijft de betreffende vordering bestaan en blijft Klant het gestorneerde bedrag aan Bedrijf verschuldigd. Indien Klant niet binnen bedoelde termijn en/of de juiste wijze reageert, wordt Klant geacht akkoord te zijn met de in rekening gebrachte bedragen.
- 5.21** Een klacht over de hoogte van de gefactureerde bedragen schort de betalingsverplichting van Klant niet op. Echter, Klant die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf is gerechtigd tot opschorting van de betaling van gefactureerde bedragen voor zover deze betrekking hebben op Betaalnummers, mits hij bij Bedrijf schriftelijk binnen de daartoe gestelde termijn een klacht dienaangaande heeft ingediend.

Artikel 6: Duur, verlenging, opzegging en beëindiging van de Overeenkomst

- 6.1** Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van een jaar. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald kan de Overeenkomst steeds zowel door Klant aan het door Bedrijf daartoe opgegeven adres als door Bedrijf aan Klant schriftelijk per post of per e-mail (op dezelfde wijze als waarop de Overeenkomst is aangegaan) tegen het einde van de looptijd worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De opzegging vindt plaats op het moment dat Bedrijf de opzegging daadwerkelijk heeft ontvangen. De administratie van Bedrijf dient hierbij als bewijs. Bij niet of niet-tijdige opzegging wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Hierna kan de Overeenkomst zowel door Klant als door Bedrijf te allen tijde op dezelfde wijze

als waarop de Overeenkomst is aangegaan worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst. Indien Klant een rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf kan opzegging uitsluitend per aangetekend schrijven plaatsvinden.

- 6.2** Bedrijf behoudt zich het recht voor de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan Klant, indien:
- Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Bedrijf respectievelijk deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden niet nakomt en ook na een daartoe door Bedrijf gezonden ingebrekestelling met de nakoming van die betreffende verplichting in gebreke blijft. Een ingebrekestelling is niet vereist in die gevallen, waarin deze op grond van de wettelijke regeling niet als voorwaarde voor het intreden van verzuim is gesteld;
 - Klant een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Bedrijf respectievelijk deze Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden niet nakomt, die zo wezenlijk is dat van Bedrijf in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Overeenkomst wordt voortgezet, waaronder overtredingen van artikel 14, 17, 20, 27 en 29 van deze Algemene Voorwaarden;
 - aan Klant voorlopige of definitieve surseance van betaling dan wel schuldsanering is verleend of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend;
 - Klant failliet is verklaard of een gerechtelijke aanvraag daartoe is ingediend.
- 6.3** Vergoedingen die reeds zijn betaald of betaald hadden moeten zijn blijven ingeval van ontbinding overeenkomstig het in artikel 6.2 bepaalde verschuldigd. Tevens is de Klant aan Bedrijf de vergoedingen verschuldigd welke gedurende de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn geworden.
- 6.4** Alle vorderingen van Bedrijf op Klant worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.
- 6.5** Binnen 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst om wat voor reden dan ook dient Klant eventueel door Bedrijf ter beschikking gestelde Randapparatuur te retourneren op de door Bedrijf aangegeven wijze. Artikel 28.4 is hierbij van toepassing. Tevens is Klant alsdan verplicht de Programmatuur uit zijn computersysteem en/of van alle overige op in- en externe locaties aanwezige gegevensdragers van Klant te verwijderen en zulks op verzoek binnen de genoemde termijn schriftelijk aan Bedrijf te bevestigen.
- 6.6** Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

- 7.1** Bedrijf is slechts aansprakelijk voor schade voor zover uit dit artikel blijkt.

- 7.2** Bedrijf is slechts aansprakelijk voor directe schade die Klant lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de kant van Bedrijf bij de uitvoering van de Overeenkomst strekkende tot levering van een Dienst tot een bedrag van euro 5.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen. Indien de aansprakelijkheid van Bedrijf door meerdere Klanten voor dezelfde gebeurtenis of voor een aantal met elkaar samenhangende gebeurtenissen kan worden ingeroepen, beperkt de totale vergoedingsplicht zich tot een bedrag van euro 500.000,-, waarbij de vergoeding pro rata per Klant wordt berekend aan de hand van de omvang van zijn vordering in het geheel van vorderingen.
- 7.3** Indien de Overeenkomst betreft de levering van een Zaak is ten aanzien van de onder lid 1 bedoelde schade de vergoedingsplicht van Bedrijf per gebeurtenis beperkt tot het bedrag van de factuurwaarde exclusief BTW.
- 7.4** In geval van zaakschade is de aansprakelijkheid van Bedrijf in afwijking van lid 7.2 en 7.3 beperkt tot een bedrag van euro 10.000,= per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, dit met in achtneming van het bepaalde in artikel 7.6.
- 7.5** In geval van schade tengevolge van dood of letsel is de aansprakelijkheid van Bedrijf in afwijking van artikel 7.2 en 7.3 beperkt tot een bedrag van euro 100.000,= per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 7.6** Bedrijf is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte en/of gevolgschade, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gegevensverlies of gegevensaanbasting, financiële of commerciële verliezen of gederfde winst.
- 7.7** Klant is aansprakelijk voor schade die Bedrijf lijdt als gevolg van enige handelwijze in strijd met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden.
- 7.8** Klant draagt volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de Dienst, het Netwerkaansluitpunt, de Randapparatuur, de Programmatuur, de Toegangscode, het telefoonnummer en/of de geleverde Zaken wordt gemaakt. Klant vrijwaart Bedrijf tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit bedoeld gebruik.
- 7.9** Bedrijf is niet verantwoordelijk voor het verloren gaan van gegevens van Klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Klant dient zelf te zorgen voor adequate beveiliging en back-up van zijn gegevens.
- 7.10** Eventuele aanspraken dienen binnen een jaar na het ontstaan van de aanspraak geldend gemaakt te worden op straffe van verval van de aanspraak.

Artikel 8: Overmacht

- 8.1** Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Bedrijf onafhankelijke omstandigheid die het functioneren van de Dienst geheel of gedeeltelijk, blijvend of tijdelijk, onmogelijk maakt, waaronder mede, doch niet uitsluitend, wordt verstaan: storingen of onderbrekingen in onderdelen van de infrastructuur, fouten bij het ontwerpen van de Programmatuur,

onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Bedrijf zich overigens in verband met de Dienst bedient, en voorts overheidsmaatregelen, storingen in de aflevering van Zaken, producten en hulpmiddelen, arbeidsconflicten en onvoorziene technische complicaties, één en ander voor zover de omstandigheden van dien aard zijn dat de ter beschikkingstelling van Dienst of levering van Zaken geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt, dan wel onevenredig kostbaar of bezwaarlijk.

- 8.2 Indien enige oorzaak bedoeld onder artikel 8.1 maakt dat Bedrijf één of meer verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden niet kan aanvangen, voltooiën of voortzetten, zal de uitvoering van het desbetreffende deel van de Overeenkomst worden opgeschort. Tevens is Bedrijf alsdan gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst geheel of ten dele te beëindigen zonder dat Bedrijf tot enige schadevergoeding is gehouden. Bedrijf zal de Klant zo spoedig mogelijk in kennis stellen van een feit of omstandigheid als bedoeld in artikel 8.1.

Artikel 9: Wijziging van deze Algemene Voorwaarden en de Diensten

- 9.1 Bedrijf behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden dan wel enige Aanvullende Voorwaarden en/of Actievoorwaarden dan wel hierin genoemde regelingen en reglementen, specificaties, productkaart, tarieven respectievelijk het Netwerkaansluitpunt, en/of de Diensten dan wel de Programmatuur, Toegangscode, IP adressen en/of de benodigde Randapparatuur te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen schriftelijk per post en/of door middel van e-mail of via de website aan Klant worden bekend gemaakt en worden ingevoerd op een door Bedrijf te bepalen tijdstip, tenminste vier weken na de bekendmaking. Klant dient hetgeen dat ten gevolge van de wijziging of aanvulling overbodig wordt bij Bedrijf in te leveren op de door Bedrijf aan te geven wijze.
- 9.2 Indien Klant een wijziging of aanvulling als in vorig lid bedoeld, die objectief een verslechtering van de contractuele rechten en plichten van Klant inhoudt, niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst op deze grond schriftelijk per post of per e-mail met een opzegtermijn van 4 weken opzeggen tegen het moment waarop de wijziging in werking treedt, onverlet het bepaalde in artikel 5.17. Een opzegging dient binnen vier weken na de bekendmaking als bedoeld in artikel 9.1 te zijn ontvangen door Bedrijf. In het geval van een tijdige opzegging treden de wijzigingen en/of aanvullingen niet in werking voor de resterende duur van de Overeenkomst ten aanzien van Klant die heeft opgezegd.
- 9.3 Klant zal op verzoek van Bedrijf alle medewerking verlenen, die van belang is voor het tot stand brengen van wijzigingen en/of aanvullingen betreffende het Netwerkaansluitpunt, de Programmatuur, de Randapparatuur, de Diensten en/of de Toegangscode, zonder dat Bedrijf ter zake enige vergoeding is verschuldigd.

Artikel 10: Overdracht

- 10.1 Bedrijf is gerechtigd haar rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde. Klant aanvaardt een zodanige overdracht. Artikel 9.2 is van toepassing.

Artikel 11: Privacy en verwerking persoonsgegevens

- 11.1 De persoonsgegevens van Klant worden door Bedrijf verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en in overeenstemming met de hiervoor geldende wettelijke regelingen en de door Bedrijf gehanteerde en op haar website te raadplegen privacyverklaring. Bedrijf kan de persoonsgegevens van Klant gebruiken in verband met het verstrekken van informatie over haar diensten en producten.
- 11.2 De persoonsgegevens van Klant worden onder meer verwerkt, en eventueel aan derden verstrekt, voor de volgende doeleinden:
- (doen) uitvoeren van een acceptatietoets;
 - opname in een abonneelijst of abonnee-informatiedienst indien Klant hiervoor zijn toestemming heeft gegeven;
 - marktonderzoek en/of verkoopactiviteiten van Bedrijf mits Klant hiervoor zijn toestemming heeft verleend en niet heeft ingetrokken of geweigerd.
- 11.3 Bedrijf zal de persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk in verband met het doel waarvoor zij verwerkt worden en niet langer dan wettelijk toegestaan.
- 11.4 Bedrijf kan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst telefoongesprekken met Klant registreren.
- 11.5 Bedrijf kan in verband met beveiligingsdoeleinden digitale opnamen maken in haar bedrijfsruimtes en -terreinen.

Artikel 12: Kennisgevingen en communicatie

- 12.1 Kennisgevingen die Bedrijf in het kader van de Overeenkomst doet kunnen zowel per e-mail als per post geschieden. Alle kennisgevingen die door Bedrijf aan Klant zijn verzonden aan het door Klant aan Bedrijf opgegeven e-mail adres of postadres worden geacht Klant te hebben bereikt. Klant is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in zijn postadres en/of e-mailadres, alsmede voor het tijdig ophalen van zijn e-mail.
- 12.2 De door Bedrijf opgeslagen versie van elektronische communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
- 12.3 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleveringsproblemen en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

Artikel 13: Geschillen en toepasselijk recht

- 13.1 Alle geschillen, welke naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst tussen partijen ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te 's-Gravenhage

tenzij Klant die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, binnen 5 weken nadat Bedrijf een beroep op deze bepaling heeft gedaan, aangeeft te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

- 13.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Diensten

Artikel 14: Verantwoordelijkheid Klant

- 14.1 Klant draagt zelf zorg voor installatie van de Programmatuur ten behoeve van de realisatie van de Dienst, tenzij partijen ter zake een andere afspraak maken.
- 14.2 Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij ten behoeve van de Dienst beschikt over geschikte Randapparatuur en voor zover van toepassing over een geschikte elektronische communicatieverbinding en/of een geschikt Netwerkaansluitpunt. Bedrijf kan ter zake van de Randapparatuur respectievelijk de elektronische communicatieverbinding en/of het Netwerkaansluitpunt en het gebruik dat daarvan wordt gemaakt ten behoeve van een juiste werking van de Dienst, nadere, Klant bindende, aanwijzingen geven met betrekking tot (minimaal) vereiste specificaties.
- 14.3 Indien Bedrijf vaststelt dat het gebruik van de Dienst of de Randapparatuur van de Klant de goede werking van het elektronische communicatienetwerk of de werking van een andere Dienst verstoort, is Bedrijf gerechtigd het Netwerkaansluitpunt of de toegang tot de Dienst voor Klant onmiddellijk buiten werking te stellen.
- 14.4 Indien Bedrijf Randapparatuur ter beschikking stelt gelden de voorwaarden voor huur en/of bruikleen zoals elders in deze Algemene Voorwaarden of in Aanvullende Voorwaarden nader bepaald.
- 14.5 Onverlet het bepaalde in artikel 24, is Bedrijf nimmer aansprakelijk voor gebreken en/of tekortkomingen in de Programmatuur, de Randapparatuur en/of de gebruikte elektronische communicatieverbinding en/of Netwerkaansluitpunt van welke aard dan ook. Dergelijke gebreken en/of tekortkomingen ontheffen Klant niet van enige betalingsverplichting die ingevolge artikel 5 op hem rust, tenzij in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 14.6 Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt via zijn Netwerkaansluitpunt, telefoonnummer of Randapparatuur.
- 14.7 Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van wijzigingen in zijn persoonlijke instellingen via de website van Bedrijf.

Artikel 15: Gebruiksbeperkingen

- 15.1 Het is Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken en/of te doen gebruiken in strijd met de Overeenkomst en/of deze Algemene

Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden of aanwijzingen als bedoeld in artikel 14.2 dan wel in strijd met enige toepasselijke wettelijke bepaling en/of in strijd met rechten van Bedrijf of rechten van derden waaronder andere Klanten en andere aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk in of buiten Nederland.

- 15.2 Meer in het bijzonder is het Klant door gebruikmaken van de Dienst niet toegestaan:
- de intellectuele eigendomsrechten van Bedrijf en/of derden te schenden;
 - in strijd met wettelijke bepalingen gegevens op te halen, te gebruiken en/of te verspreiden;
 - zonder toestemming van de betreffende derde gegevens van derden te veranderen, te wissen, onbruikbaar te maken, dan wel gegevens aan gegevens van derden toe te voegen;
 - virussen en dergelijke te verspreiden;
 - zonder toestemming naar de aard van de betreffende overeenkomst onevenredig grote hoeveelheden e-mail, berichten of boodschappen met dezelfde inhoud te verspreiden of ongeraagd in grote aantallen in nieuwsgroepen op het internet te posten (spam, spim en spit);
 - berichten te zenden naar andere aangeslotenen op een elektronisch communicatienetwerk die ondubbelzinnig hebben verzocht daarvan verschoond te blijven.
- 15.3 Klant is gehouden de algemeen aanvaarde gedragsregels voor het gebruik van internet, zoals vastgelegd in de meest recent versie van de zogenoemde Netiquette (RFC 1855), alsmede eventuele overige richtlijnen zoals bekendgemaakt door Bedrijf, waaronder aanwijzingen op grond van artikel 14.2 en waaronder de Fair Use Policy, na te leven.
- 15.4 Bedrijf is gerechtigd de Dienst te beëindigen, op te schorten of te blokkeren bij een vermoeden van overtreding van een strafrechtelijke bepaling of bij overtreding van het gestelde in de artikelen 15.2 en/of 15.3 bij het gebruikmaken van de Dienst.
- 15.5 Klant is verplicht de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de abonnementsvorm die hij heeft gekozen binnen het daarbij bepaalde doel. Klant verplicht zich daarbij de gebruiksbeperkingen en aanwijzingen gesteld door Bedrijf op grond van artikel 14.2 en de Fair Use Policy in acht te nemen. Indien Klant de bij een abonnementsvorm behorende gebruikslimieten overschrijdt, ofwel de aanwijzingen van Bedrijf op grond van de Fair Use Policy niet opvolgt, heeft Bedrijf het recht om de meerkosten verbonden aan het extra gebruik te vorderen en/of de Dienst (tijdelijk) te blokkeren. Tevens behoudt Bedrijf zich het recht voor om de toegang tot de faciliteiten behorende bij de Dienst, zoals e-mailverkeer van Klant, (tijdelijk) te blokkeren, indien (de mate van) gebruik van deze faciliteiten tot storingen of vertragingen kan leiden.
- 15.6 Het is Klant niet toegestaan om gebruik te maken van diensten die niet in de Overeenkomst zijn begrepen dan wel gebruik te maken van Diensten zonder de daarvoor vastgestelde vergoeding te betalen, tenzij Klant gerechtigd is tot opschorting van de betaling op grond van artikel 5.

- 15.7 Klant is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen op grond van de Overeenkomst aan anderen over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bedrijf, onverlet het bepaalde in artikel 15.10.
- 15.8 De Dienst mag uitsluitend worden gebruikt op het adres zoals aangegeven door de Klant bij aanmelding, tenzij op enige wijze het tegendeel blijkt, of tenzij Bedrijf toestemming heeft gegeven voor gebruik op een ander adres, bijvoorbeeld in geval van verhuizing.
- 15.9 Indien Klant verhuist binnen het gebied waar de Dienst beschikbaar is wordt de Overeenkomst op het nieuwe adres voortgezet, mits Bedrijf hiertoe toestemming heeft verleend. Klant dient Bedrijf onverwijld mededeling te doen van dergelijke (voorgenomen) verhuizing.
- 15.10 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het Klant niet toegestaan de Diensten ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij Bedrijf bekende adres en mits binnen huiselijke kring.

Artikel 16: Beschikbaarheid Diensten

- 16.1 Bedrijf zal zich inspannen onderbrekingen (als gevolg van onderhouds- werkzaamheden of anderszins), storingen of andere onregelmatigheden bij de levering van de Dienst zoveel mogelijk te beperken, één en ander uitsluitend voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen. Bedrijf garandeert nadrukkelijk niet een ononderbroken, storingvrij of foutloos gebruik of functioneren van de Dienst en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 16.2 Klant erkent dat de beschikbaarheid van de Dienst onder meer afhankelijk kan zijn van het terzake beschikbare elektronische communicatienetwerk, het telefoonnet, het publieke internet en/of de stroomvoorziening. Klant aanvaardt dan ook dat de kwaliteit van de Dienst niet kan worden gegarandeerd.
- 16.3 Klant aanvaardt dat bij de Dienst kwaliteitsverlies kan optreden indien meerdere Diensten tegelijkertijd worden gebruikt of bijvoorbeeld indien tegelijkertijd veel en/of grote bestanden en/of mediastreams worden gedownload en/of ge-upload.
- 16.4 De kwaliteit en beschikbaarheid van een zogenaamde point-to-point straalverbinding wordt mede bepaald door atmosferische omstandigheden. Met name in de hogere frequentie-banden kan regen een nadelige invloed hebben op de kwaliteit en daarmee de beschikbaarheid van de verbinding.
- 16.5 De mogelijkheid van het doen van noodoproepen, zoals 112, met daarbij het meesturen van locatiegegevens en eventuele koppeling van een alarminstallatie met een meldkamer wordt niet door Bedrijf gegarandeerd. Klant dient dit te betrekken in zijn oordeel om al dan niet een ander telefonieabonnement te behouden of af te sluiten.
- 16.6 Onderbrekingen, storingen of andere onregelmatigheden in het functioneren van de Dienst van welke aard dan ook of een vermoeden daaromtrent kunnen door Klant, per telefax, per post, per e-mail of middels een daartoe door Bedrijf ingesteld telefoonnummer worden gemeld bij Bedrijf op de door Bedrijf

aangegeven wijze. Bedrijf is niet verplicht naar aanleiding van hier bedoelde meldingen actie te ondernemen of de gemelde storingen, onderbrekingen of onregelmatigheden te verhelpen.

- 16.7 Klant is desgevraagd gehouden om daartoe door Bedrijf aangewezen personen toegang te verschaffen tot het Netwerkaansluitpunt en/of de Randapparatuur, Programmatuur en elektronische communicatieverbindingen voor zover zulks van belang is voor de uitvoering van werkzaamheden en/of het uitvoeren van controles.
- 16.8 Klant zal Bedrijf alle medewerking verlenen om onderbrekingen, storingen of andere onregelmatigheden in het Netwerkaansluitpunt en/of de Dienst te verhelpen, zonder dat ter zake aanspraak op enige vergoeding bestaat.
- 16.9 De kosten van het verhelpen van de in dit artikel bedoelde onderbrekingen, storingen of andere onregelmatigheden komen voor rekening van Klant, en zullen overeenkomstig artikel 5.7 worden geïncasseerd, indien de storing naar oordeel van Bedrijf het gevolg is van onoordeelkundig gebruik van de Dienst door Klant, of anderszins aan Klant is toe te rekenen, waaronder begrepen de onderbreking enz. die wordt veroorzaakt door Randapparatuur, Programmatuur of verbindingen die onder verantwoordelijkheid van Klant vallen.

Artikel 17: Opschorting of blokkering van de Dienst

- 17.1 Bedrijf is, onverminderd haar bevoegdheden tot beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 6, zonder dat daartoe een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling is vereist, gerechtigd de (levering van de) Dienst op te schorten en geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien Klant tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst of enige andere overeenkomst met Bedrijf respectievelijk deze Algemene Voorwaarden, door Bedrijf gehanteerde richtlijnen waaronder Fair Use Policy en/of Aanvullende Voorwaarden. Vergoedingen op grond van artikel 5 zijn gedurende de periode van blokkering op normale wijze verschuldigd.
- 17.2 Bedrijf zal de opschorting opheffen indien Klant alsnog aan zijn verplichtingen voldoet en alle ter zake van de deblokkering verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 18: Toegangscodes

Indien Bedrijf aan Klant een Toegangscodes ter beschikking stelt geldt het volgende:

- 18.1 Klant is verplicht het Wachtwoord dat onderdeel uitmaakt van de Toegangscodes direct na ontvangst en daarna regelmatig te wijzigen. Een Toegangscodes is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 18.2 Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat van de aan hem ter beschikking gestelde Toegangscodes(s) wordt gemaakt. Het is Klant niet toegestaan om zijn Toegangscodes(s) aan derden ter beschikking te stellen. Indien Bedrijf constateert dat meerdere personen gebruik maken van de Toegangscodes van Klant, is Bedrijf gerechtigd de betreffende Dienst te blokkeren of anderszins maatregelen te treffen ter voorkoming van onbevoegd gebruik.

- 18.3** Bedrijf is geautoriseerd alle berichten, data en opdrachten te verzenden die met behulp van de Toegangscode(s) worden verzonden, zonder dat Bedrijf verplicht is de inhoud, herkomst of de echtheid van een dergelijk bericht of een dergelijke opdracht te onderzoeken.
- 18.4** Klant zal alle noodzakelijke veiligheidsmaatregelen treffen om te verzekeren dat de vertrouwelijkheid van de Toegangscode(s) is gewaarborgd en dat daarvan geen onbevoegde personen kennis kunnen nemen en/of gebruik kunnen maken.
- 18.5** Bij Collectief Gebruik worden door Bedrijf meerdere Toegangscode(s) ter beschikking gesteld. Klant staat ervoor in dat de Eindgebruikers aan wie deze Toegangscode(s) ter beschikking worden gesteld de artikelen 18.1, 18.2 en 18.4 zullen naleven.
- 18.6** Bedrijf zal een Toegangscode op verzoek van Klant tegen de daarvoor geldende vergoeding blokkeren respectievelijk een vervangende Toegangscode ter beschikking stellen.

Artikel 19: Domeinnaam en IP adres

Indien overeengekomen is dat Bedrijf de aanvraag van een domeinnaam en/of IP adres voor Klant zal verzorgen geldt het navolgende:

- 19.1** Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP adres zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE NCC. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP adressen. Bedrijf vervult ter zake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde klasse van aangevraagde IP adressen ook wordt verleend.
- 19.2** Bedrijf zal slechts overgaan tot aanvraag van een domeinnaam nadat zij de in lid 4 van dit artikel bedoelde vrijwaringverklaring alsmede de verschuldigde betaling heeft ontvangen.
- 19.3** Na toekenning van de aangevraagde Domeinnaam wordt die geregistreerd op naam van Klant. Betreffende IP adressen zijn en blijven eigendom van Bedrijf.
- 19.4** Klant vrijwaart Bedrijf schriftelijk tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met de aanvraag en het gebruik van de domeinnaam.

Artikel 20: Telefoonnummers

Indien Bedrijf op verzoek en in relatie tot de Dienst een bestaand telefoonnummer ter beschikking krijgt c.q. een nieuwe nummer ter beschikking stelt geldt het volgende:

- 20.1** Indien Klant reeds een bestaand telefoonnummer in gebruik heeft bij het aangaan van de Overeenkomst, kan hij bij Bedrijf een schriftelijk verzoek indienen tot behoud van dat telefoonnummer. Bedrijf zal een verzoek daartoe in behandeling nemen voor zover er geen belemmeringen zijn om het telefoonnummer te laten behouden. Klant dient in dat geval de procedure te volgen zoals door Bedrijf aangegeven. Bedrijf bemiddelt hierbij slechts ten behoeve van Klant. Na onvoorwaardelijke instemming van de voormalige aanbieder van

Klant, zal Bedrijf de verzochte nummerportering uitvoeren.

- 20.2** Bedrijf kan een aan Klant in gebruik gegeven nieuw telefoonnummer wijzigen indien zulks om technische redenen noodzakelijk is of van overheidswege wordt bepaald.
- 20.3** De in gebruikgave van het nieuwe telefoonnummer wordt automatisch beëindigd bij beëindiging van de Overeenkomst tenzij Klant tijdig een verzoek bij zijn nieuwe aanbieder indient tot behoud van het telefoonnummer en er geen belemmeringen hiertoe aanwezig zijn.

Artikel 21: Programmatuur

Indien Bedrijf Programmatuur ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst of als onderdeel van een Zaak en/of levert op basis van de Overeenkomst geldt het volgende:

- 21.1** Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Programmatuur blijven onverkort berusten bij Bedrijf of de oorspronkelijke rechthebbende en worden op geen enkele wijze aan Klant overgedragen.
- 21.2** Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om de Programmatuur te gebruiken - indien van toepassing uitsluitend ten behoeve van de Dienst of Zaak- zoals bepaald in eventuele desbetreffende licentievoorwaarden. Klant is gehouden alle bepalingen in de desbetreffende licentievoorwaarden na te leven. Bij gebreke van specifieke voorwaarden gelden onderstaande voorwaarden. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven wordt de broncode van de Programmatuur niet aan de Klant ter beschikking gesteld.
- 21.3** Bedrijf behoudt zich het recht voor ten aanzien van het gebruik van de Programmatuur nadere, Klant bindende, instructies te geven. In het bijzonder is het Klant, behoudens ingeval van voorafgaande schriftelijke toestemming van Bedrijf niet toegestaan de Programmatuur:
- geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen anders dan door deze te laden op zijn PC en/of de – indien van toepassing ten behoeve van de Dienst gebruikte - Randapparatuur;
 - voor andere doeleinden dan het gebruik van de Dienst, voor zover van toepassing, te gebruiken;
 - te wijzigen, aan te vullen of om te zetten in brontaal;
 - aan derden ter beschikking te stellen.
- 21.4** Bedrijf garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of foutloos zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Bedrijf sluit iedere aansprakelijkheid ter zake uit.

Zaken

A. Koop

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing indien Bedrijf Zaken levert op grond van een koopovereenkomst.

Artikel 22: Levering

- 22.1** Zaken worden fysiek en onder rembours verzonden tenzij het producten betreft waarbij uit de aard der zaak voortvloeit dat

zij op elektronische wijze worden verstrekt, in welk geval de producten worden geacht te zijn afgeleverd indien zij in de e-mailbox van Klant zijn aangekomen, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

Artikel 23: Technische eisen

- 23.1 Indien de Zaken buiten Nederland worden gebruikt is Bedrijf er niet voor verantwoordelijk of de Zaken voldoen aan de technische eisen of normen die worden gesteld door wetten of bepalingen in het land waar de Zaken (zullen) worden gebruikt.
- 23.2 Bedrijf garandeert niet dat de Zaken geschikt zijn voor het gebruik van diensten van andere aanbieders of op een netwerk waarmee Bedrijf geen diensten aanbiedt.

Artikel 24: Garantie

- 24.1 Voor de door Bedrijf geleverde Zaken geldt de fabrieksgarantie gedurende de periode alsmede onder de voorwaarden zoals door de producent van de desbetreffende Zaak is opgegeven.
- 24.2 Bij gebreke van een opgave als bedoeld in artikel 24.1 geldt de garantie voor een periode van zes maanden, onder de in volgende leden 24.3 t/m 24.7 genoemde voorwaarden.
- 24.3 Indien een gebrek aan een geleverde Zaak dat onder de garantie valt, binnen de garantieperiode aan Bedrijf wordt gemeld, dan zal Bedrijf indien mogelijk zorg dragen voor herstel door de fabrikant. Indien dit niet mogelijk is kan Bedrijf, uitsluitend ten behoeve van Klant welke niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, te harer keuze de desbetreffende Zaak vervangen of terugnemen tegen creditering van de koopprijs, tenzij de aard van het gebrek dit niet rechtvaardigt. Iedere andere of verdere aansprakelijkheid is uitgesloten. Bedrijf kan in bepaalde gevallen, mits Klant dit wenst, direct na de melding van een gebrek een vervangende Zaak ter beschikking stellen.
- 24.4 De Zaak dient in overleg met Bedrijf ter reparatie te worden aangeboden. Eventueel kan Klant de Zaak per post, mits voldoende gefrankeerd, retourneren. Indien het hardware betreft dient verzending deugdelijk verpakt te geschieden, zo mogelijk in de oorspronkelijke onbeschadigde verpakking.
- 24.5 De garantie vervalt indien het type- of serienummer van een Zaak is verwijderd of gewijzigd, alsmede indien anderen dan Bedrijf of door Bedrijf aangewezen derden reparaties of werkzaamheden aan de Zaak hebben uitgevoerd.
- 24.6 De garantie geldt niet indien een gebrek geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door niet-inachtneming van bediening- en/ of onderhoudsvoorschriften, door normale slijtage, door onoordeelkundig of niet voorzien gebruik of niet aan Bedrijf of de fabrikant toe te rekenen oorzaken.
- 24.7 Bedrijf garandeert niet dat de Zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor Klant de Zaken aanschaft. Bedrijf zal Klant naar beste weten adviseren omtrent de gebruiksmogelijkheden van de Zaken op grond van de informatie die door Klant wordt verstrekt.

Artikel 25: Klachttermijnen

- 25.1 Klant dient de gekochte Zaken bij levering - of zo spoedig mogelijk daarna - te onderzoeken. Hierbij dient Klant na te gaan of de gekochte Zaak aan de Overeenkomst beantwoordt.
- 25.2 Indien Klant een tekortkoming constateert dan dient hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering te melden aan Bedrijf.

Artikel 26: Eigendomsvoorbehoud

- 26.1 Bedrijf blijft eigenaar van de verkochte Zaken tot het moment dat de koopprijs volledig zal zijn voldaan.

Artikel 27: Installatie

- 27.1 Indien overeengekomen zal Bedrijf installatiewerkzaamheden verrichten of doen verrichten ten aanzien van de gekochte Zaken.
- 27.2 Klant zal daartoe een passende installatieplaats beschikbaar stellen alsmede Zorg dragen voor noodzakelijke bekabeling en elektronische communicatiefaciliteiten.

B. Huur of Bruikleen

Onderstaande bepalingen zijn van toepassing indien Bedrijf Randapparatuur aan Klant ter beschikking stelt op grond van een huurovereenkomst of overeenkomst van bruikleen.

Artikel 28: Terbeschikkingstelling Randapparatuur

- 28.1 Bedrijf stelt de Randapparatuur aan Klant ter beschikking voor eigen gebruik door Klant voor de duur van de huurovereenkomst respectievelijk overeenkomst tot bruikleen.
- 28.2 De Randapparatuur dient zich te allen tijde op het door Klant opgegeven adres te bevinden en mag slechts in geval van verhuizing met toestemming van Bedrijf conform artikel 15.9 worden verplaatst.
- 28.3 Klant zal de Randapparatuur als een goed huisvader beheren en uitsluitend gebruiken naar haar aard of als overeengekomen. Klant zal de Randapparatuur niet aan derden ter beschikking stellen, onverminderd het bepaalde in artikel 15.10.
- 28.4 Bij in gebreke zijn met teruggave van de Randapparatuur op grond van artikel 6.5, is Klant gehouden de vervangingswaarde waarvan de hoogte door Bedrijf wordt bepaald, te vergoeden. In plaats daarvan kan Bedrijf tevens in rechte teruggave van de Randapparatuur vorderen met veroordeling tot betaling van een dwangsom. Bedrijf kan nadere voorwaarden stellen.
- 28.5 Bedrijf behoudt zich het recht voor de Randapparatuur of onderdelen daarvan te vervangen dan wel werkzaamheden aan de Randapparatuur uit te voeren of daaraan voorzieningen te treffen. Klant dient Bedrijf dan wel door haar aangewezen personen of instanties hiertoe de gelegenheid te geven. Deze personen of instanties zullen zich op eerste verzoek behoorlijk legitimeren. Klant is verplicht aanwijzingen van Bedrijf ter voorkoming of opheffing van storingen in de werking van de Randapparatuur op te volgen.

Artikel 29: Eigendom en risico

29.1 Bedrijf behoudt te allen tijde de eigendom van de Randapparatuur; de Randapparatuur wordt nimmer het eigendom van Klant. Klant draagt het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing of verdwijning of anderszins, alsmede van beschadiging van de Randapparatuur. Bedrijf is gerechtigd van Klant een waarborgsom te verlangen en alle vorderingen die Bedrijf op Klant heeft uit hoofde van de Overeenkomst hiermee te verrekenen. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

Artikel 30: Verplichtingen Klant

- 30.1 Het is verboden om de Randapparatuur voor reparatiedoelinden of welke doeleinden dan ook aan anderen dan het personeel van Bedrijf dan wel door haar aangewezen personen of instanties in handen te geven. Tevens is het verboden dat de Klant of derden, behalve op verzoek van Bedrijf, met betrekking tot de Randapparatuur technische handelingen verrichten en/of veranderingen aan de Randapparatuur aanbrengen. Reparatie of omwisselingkosten komen voor rekening van Klant, indien het defect door hem/haar is veroorzaakt of toe te rekenen of veranderingen aan de Randapparatuur zijn aangebracht zonder toestemming van Bedrijf. Indien genoemd defect of verandering het gevolg heeft dat de reparatiekosten naar het oordeel van Bedrijf de door Bedrijf vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur overschrijden, dan is Klant gehouden die vervangingswaarde aan Bedrijf te voldoen.
- 30.2 Bij diefstal, verduistering, vermissing of ongeoorloofd uit handen geven, of bij verlies of beschadiging van de Randapparatuur door welke oorzaak dan ook, onder andere tengevolge van waterschade, brand of blikseminslag, dient Klant dit feit binnen vijf dagen na vaststelling aan Bedrijf mede te delen. In dat geval komen eventuele herplaatsingskosten voor rekening van Klant, die bovendien de door Bedrijf vastgestelde vervangingswaarde van de Randapparatuur aan Bedrijf dient te voldoen. Betaling van de vervangingswaarde laat onverlet de verplichting tot teruggave van de Randapparatuur door Klant indien en zodra dit mogelijk is.
- 30.3 Bij (vermoeden) van een strafbaar feit met betrekking tot de Randapparatuur, waaronder diefstal, verduistering, ongeoorloofd uit handen geven, heling en vermissing, is Klant verplicht om binnen 24 uur na vaststelling aangifte te doen bij de politie. Een bewijs van bedoelde aangifte dient te worden meegezonden met de in lid 2 genoemde melding aan Bedrijf.

Artikel 31: Verantwoordelijkheid Bedrijf

- 31.1 Bedrijf is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede werking van de door haar ter beschikking gestelde Randapparatuur zelf en draagt geen verantwoordelijkheid voor de goede werking van eventuele andere apparatuur in samenhang waarmee de Randapparatuur wordt gebruikt.
- 31.2 Indien Bedrijf de Randapparatuur niet alleen heeft geleverd, maar ook voor Klant heeft geïnstalleerd en aangesloten is

Bedrijf bovendien verantwoordelijk voor de goede installatie en aansluiting van de Randapparatuur. Elke andere aansprakelijkheid van Bedrijf is uitdrukkelijk uitgesloten. De aansprakelijkheid van Bedrijf is voorts in alle gevallen beperkt tot herstel c.q. vervanging van de Randapparatuur, dan wel het opnieuw uitvoeren van de installatie en/of aansluiting, terwijl de aansprakelijkheid van Bedrijf voor schade welke het gevolg is van het gebruik dat Klant van de Randapparatuur maakt, in alle gevallen geheel is uitgesloten.

Netwerkaansluitpunt

Artikel 32: Levering Netwerkaansluitpunt

- 32.1 Klant dient te beschikken over een werkend Netwerkaansluitpunt op zijn perceel ten behoeve van de Dienst. Indien Klant nog niet over een Netwerkaansluitpunt beschikt, dient hij installatie daarvan aan te vragen bij de betreffende aanbieder van het lokale communicatienetwerk. Dit bedrijf dient aan te geven of het mogelijk is om een Netwerkaansluitpunt te installeren bij Klant. De kosten van de aanleg van een Netwerkaansluitpunt zijn meestal vermeld op de website of onderdeel van de daartoe strekkende offerte van de aanbieder bedrijf.
- 32.2 Het Netwerkaansluitpunt wordt aangelegd ten behoeve van het perceel dat in gebruik is bij de aanvrager. Indien de aanvrager geen eigenaar is van het aan te sluiten perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar instemt met aanleg van de installatie.
- 32.3 Na ontvangst van de aanvraag zorgt betreffende aanbieder zo spoedig mogelijk voor installatie van het Netwerkaansluitpunt.
- 32.4 Klant is gerechtigd het Netwerkaansluitpunt te gebruiken ten behoeve van de Dienst voor de duur van de Overeenkomst. Bij het einde van de Overeenkomst vervalt het recht op gebruik automatisch.

Artikel 33: Aanleg en instandhouding van het Netwerkaansluitpunt

- 33.1 Bij de aanleg van het Netwerkaansluitpunt houden Bedrijf en de betreffende netwerkaanbieder zo veel mogelijk rekening met de wensen van Klant.
- 33.2 Bij aanleg en onderhoud voorkomen Bedrijf en netwerkaanbieder zo veel mogelijk dat Klant hinder wordt toegebracht.
- 33.3 Bedrijf en netwerkaanbieder zijn gerechtigd de werking van het Netwerk-aansluitpunt tijdelijk te onderbreken voor het plegen van onderhoud. Bedrijf zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk van tevoren aankondigen. Klant heeft recht op restitutie van een evenredig deel van het abonnementsbedrag indien de onderbreking langer dan 48 uur duurt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.
- 33.4 Klant verleent personeel van Bedrijf of de netwerkaanbieder toegang tot zijn of haar perceel ten behoeve van werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt. Indien noodzakelijk staat Klant toe dat in, op of aan het Netwerkaansluitpunt binnen zijn perceel ten

behoefte van andere aansluitingen voorzieningen zoals kabels, Randapparatuur en de eventueel daarvoor benodigde kasten worden gelegd, geplaatst of gehouden. Op verzoek van Klant zal personeel van Bedrijf of de netwerkaanbieder zich behoorlijk legitimeren.

- 33.5** Na beëindiging van de Overeenkomst is Bedrijf of netwerkaanbieder gerechtigd het Netwerkaansluitpunt alsmede de in lid 4 genoemde voorzieningen binnen het perceel te verwijderen. Bedrijf of de netwerkaanbieder zijn hiertoe evenwel niet verplicht. Het vorenstaande geldt eveneens bij beëindiging van enige overeenkomst van Bedrijf met een derde waarbij gebruik gemaakt wordt van voorzieningen in, op of aan het Netwerkaansluitpunt bij Klant.

Artikel 34: Gebruik van het Netwerkaansluitpunt

- 34.1** Klant zal bij het gebruik van het Netwerkaansluitpunt geen storingen veroorzaken in de ontvangst bij anderen die van dat Netwerkaansluitpunt gebruik maken.
- 34.2** Het is Klant niet toegestaan anderen dan Bedrijf of de netwerkaanbieder of door Bedrijf aangewezen personen werkzaamheden aan het Netwerkaansluitpunt of bijbehorende voorzieningen te laten verrichten. Het is Klant wel toegestaan zelf kabels en Randapparatuur te plaatsen vanaf ("achter") het Netwerkaansluitpunt.

Overeenkomst op afstand

Indien en voor zover Klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en er sprake is van een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 46a en verder, Boek 7 BW, geldt het bepaalde hieronder.

Artikel 35: Levering

- 35.1** Bedrijf zal zich inspannen om de Dienst of de Zaak te leveren binnen 30 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders is aangegeven. Indien de levertijd de duur van 30 dagen overschrijft is Klant gerechtigd, na ingebrekestelling

en stellende een redelijke termijn voor de levering, de Overeenkomst te ontbinden en zullen reeds betaalde bedragen worden gerestitueerd. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid is uitgesloten.

Artikel 36: Klachten

- 36.1** Vragen en klachten van Klant kunnen per post en email worden gericht aan de door Bedrijf voorafgaand aan of in de Overeenkomst verstrekte adressen alsmede aan het eveneens vermelde bezoekadres van Bedrijf.

Artikel 37: Ontbinding

- 37.1** Klant heeft het recht om overeenkomstig artikel 46d Boek 7 BW gedurende veertien werkdagen na de ontvangst van de door Bedrijf geleverde Zaken of de totstandkoming van de Overeenkomst ten aanzien van de Dienst, de Overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Het invoeren van de ontbinding dient Klant te doen door middel van een schriftelijke mededeling gericht aan Bedrijf, die Bedrijf binnen de in de vorige zin genoemde termijn moet hebben bereikt. Voor een Klant die handelt in uitoefening van bedrijf of beroep is het herroepingsrecht nadrukkelijk uitgesloten.
- 37.2** Klant dient geleverde Zaken in het in artikel 37.1 beschreven geval indien mogelijk in de oorspronkelijke verpakking, ongebruikt en voorzien van het originele verzenddocument te retourneren binnen veertien werkdagen na de ontbinding en dient de kosten voor het retourneren van de Zaken zelf te voldoen. De verzending is voor risico van Klant.
- 37.3** Het bepaalde in lid 1 van dit artikel geldt niet indien de Overeenkomst tussen Bedrijf en Klant betrekking heeft op:
- Zaken of Diensten die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
 - Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - verzegelde computerprogrammatuur waarvan Klant het zegel heeft verbroken;
 - Diensten waarbij tussen Klant en Bedrijf overeengekomen is dat Bedrijf zou aanvangen met de uitvoering