

## Algemene Leveringsvoorwaarden NL Connected BV [01-08-2017](#) – V1.1

Gevestigd te Nieuwegein, Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Almere onder nummer 67493785

### Algemene Bepalingen

#### 1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij NL Connected BV goederen en/of diensten van welke aard ook aan Contractant aanbiedt of levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijking van deze algemene Leveringsvoorwaarden is slechts mogelijk indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen in een door beide partijen ondertekend document.
- 1.2. Alle aanbiedingen van NL Connected BV zijn vrijblijvend, ook al is in de aanbieding een geldigheidstermijn genoemd, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. NL Connected BV behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van Contractant. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de Contractant en NL Connected BV of door schriftelijke acceptatie door NL Connected BV van een schriftelijke bestelling van Contractant. Elke wijziging, aanvulling of verlenging van een overeenkomst dient schriftelijk te worden overeengekomen in een rechtsgeldig ondertekend document.
- 1.3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Contractant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen NL Connected BV en Contractant in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging 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 zal worden genomen.
- 1.5. NL Connected BV behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. NL Connected BV zal de voorgenomen wijziging ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging ingaat aan Contractant mededelen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van NL Connected BV en overeenkomsten tussen NL Connected BV en Contractant vanaf de ingangsdatum van de wijziging.

#### 2. Vergoeding

- 2.1. Contractant is aan NL Connected BV vergoedingen verschuldigd voor de levering van Diensten volgens de door NL Connected BV aangegeven tarieven.
- 2.2. De in artikel 2.1 bedoelde vergoedingen worden voor elk van de Diensten afzonderlijk vastgesteld en kunnen behelzen:
  - 2.2.1. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de Dienst, en, voor zover van toepassing voor de benodigde voorzieningen;

- 2.2.2. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging of verplaatsing van de Dienst;
- 2.2.3. een maandelijks verschuldigd bedrag en/of maandelijks verschuldigde bedragen voor het instandhouden en het beschikbaar stellen van de Dienst en het verlenen van een of meer Diensten;
- 2.2.4. kosten voor de met gebruikmaking van de Dienst tot stand gebrachte verbindingen, onder andere met andere netwerken en voor de verbindingen die voor rekening van Contractant zijn geaccepteerd.
- 2.3. De vergoeding die Contractant maandelijks is verschuldigd, wordt in een door NL Connected BV opgestelde nota vermeld. De vergoeding zal worden verhoogd met de verschuldigde wettelijke belastingen en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 2.4. NL Connected BV is gerechtigd de tarieven die voor de Diensten gelden, jaarlijks te verhogen, op basis van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek ([1997 =100](#)). De tarieven en de jaarlijkse verhoging ervan kunnen door NL Connected BV ook worden aangepast conform de toekomstige wet- en regelgeving in verband met de Europese Munt Unie.
- 2.5. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.4 kan NL Connected BV de tarieven die voor de Diensten gelden, verhogen. Indien NL Connected BV de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van de in artikel 2.4 bedoelde index, heeft Contractant het recht de Overeenkomst tegen de datum waarop de wijziging ingaat, op te zeggen.
- 2.6. De door NL Connected BV geregistreeerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoedingen, administratie, indienststelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.

### 3. Betaling

- 3.1. Contractant is de vergoeding, zoals genoemd in artikel 2, verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst voor gebruik ter beschikking is gesteld, dan wel vanaf het moment dat door Contractant daadwerkelijk van de Dienst gebruik wordt gemaakt, zulks per Dienst bepaald. Indien indienststelling van de Dienst wordt verhinderd door een aan Contractant toe te rekenen omstandigheid, is Contractant de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan Contractant toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden, zulks onder voorwaarde dat NL Connected BV binnen een maand nadat de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld, de Contractant terzake van deze vergoeding schriftelijk aanspreekt.
- 3.2. NL Connected BV zal aan Contractant de verschuldigde vergoeding uit hoofde van artikel 2 door middel van een nota in rekening brengen. De wijze van betaling van de vergoeding en de termijn waarbinnen de betaling dient te geschieden, worden in de desbetreffende nota vermeld en zijn per Dienst bepaald. Indien geen termijn op de nota is vermeld, zal een betalingstermijn van 8 dagen gelden. Indien het door NL Connected BV vastgestelde maximale bedrag waarvoor Contractant in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is NL Connected BV bevoegd reeds voordat de

- gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan Contractant een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.
- 3.3. Voorzover verschuldigde vergoedingen over een volle kalendermaand verschuldigd zijn conform artikel 2.2.3, wordt voor elke dag dat Contractant van de betrokken Diensten gebruikmaakt 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.
- 3.4. Indien Contractant niet binnen de in artikel 3.2 gestelde termijn de vergoeding heeft betaald, zal NL Connected BV Contractant schriftelijk mededelen dat de betaling niet is ontvangen en gunt NL Connected BV Contractant een termijn van 7 dagen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. In het geval dat Contractant de betaling niet binnen deze 7 dagen verricht, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 3.5. Vanaf de datum van verzuim kan NL Connected BV Contractant een extra vergoeding in rekening brengen gelijk aan de wettelijke rente over de verschuldigde bedragen en de kosten die NL Connected BV maakt ten behoeve van het incasseren van die bedragen. NL Connected BV is gerechtigd de levering van Diensten ingeval van verzuim direct te staken.

#### **4. Aansprakelijkheid van NL Connected BV, vrijwaring**

- 4.1. NL Connected BV aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit dit artikel 4 blijkt
- 4.2. Onverlet het bepaalde in artikel 4.3 is de totale aansprakelijkheid van NL Connected BV wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uit hoofde van de ontbinding van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, dan wordt de verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €10.000 (tienduizend euro).  
Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:  
4.2.1. De redelijke kosten die contractant zou moeten maken om de prestatie van NL Connected BV aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Contractant de overeenkomst heeft ontbonden.  
4.2.2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.  
4.2.3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Contractant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 4.3. De totale aansprakelijkheid van NL Connected BV voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.

- 4.4. Aansprakelijkheid van NL Connected BV voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van geld of waardepapieren, door gebruik of het niet kunnen gebruiken door contractant of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen en de aansprakelijkheid van NL Connected BV voor andere directe schade dan opgesomd in artikel 4.2 (zoals het verloren gaan van gegevens of bestanden) is uitgesloten.
- 4.5. Buiten de in 4.2 en 4.3 genoemde gevallen rust op NL Connected BV geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 4.6. De aansprakelijkheid van NL Connected BV voor schade door Contractant geleden wegens toerekenbare tekortkoming van NL Connected BV in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant NL Connected BV onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en NL Connected BV ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat NL Connected BV in staat is adequaat te reageren.
- 4.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade zo spoedig mogelijk na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 4 weken, schriftelijk bij NL Connected BV meldt
- 4.8. Contractant vrijwaart NL Connected BV voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door Contractant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door NL Connected BV geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Contractant bewijst dat de schade veroorzaakt is door die dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen en ook zou zijn ontstaan indien Contractant de dienst(en), apparatuur, programmatuur, of andere materialen zonder enig toevoeging of wijziging of bewerking zou hebben geleverd aan die derden.
- 4.9. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel 4 vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van NL Connected BV en ieder ander die door haar in het kader van de levering van Diensten wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie NL Connected BV geleverde zaken en/of onderdelen betreft.

## 5. Overmacht

- 5.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van NL Connected BV. Wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke mededeling aan de wederpartij te ontbinden.

- 5.2. Indien Contractant op het moment van beëindiging van de overeenkomst als omschreven in 5.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij NL Connected BV ten aanzien van deze prestaties in verzuim is. Bedragen die NL Connected BV voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

## 6. Software

- 6.1. Het installeren van (nieuwe) software kan mogelijk van invloed zijn op de Service Level Garanties van Contractant. Om dergelijke problemen te voorkomen informeert de KLANT / Eindgebruiker, NL Connected BV voorafgaand over installaties van nieuwe software. Voor zover een dergelijke melding niet heeft plaatsgevonden en NL Connected BV software ontdekt welke de werking van het netwerk cq diensten van NL Connected BV daadwerkelijk en aantoonbaar in gevaar brengt, kan NL Connected BV in onderling overleg met de Contractant / Eindgebruiker de software verwijderen.
- 6.2. Webapplicaties zijn standaard de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker. Indien gewenst, kan NL Connected BV de verantwoording over de Webapplicaties nemen onder de voorwaarde dat de leverancier van de Webapplicatie(s) en de Eindgebruikers instemmen met het maken van afspraken en het vastleggen van procedures tussen de leverancier van de Webapplicatie(s) en NL Connected BV.

## 7. Gebruik van de dienst(en)

- 7.1. De technische eigenschappen van aan Contractant in gebruik gegeven Diensten zijn omschreven in Bijlage 1 van deze Overeenkomst. NL Connected BV garandeert niet dat na het totstandkomen van de overeenkomst de betreffende Dienst geschikt is voor het leveren van de Dienst aan de Eindgebruiker.
- 7.2. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van NL Connected BV zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
- 7.3. Contractant zal in haar overeenkomsten tot het leveren van de Dienst met Eindgebruikers opnemen dat Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik mogen maken van de Dienst, zoals bedoeld in artikel 6.2, en toezien op de naleving van de betreffende bepaling door de Eindgebruiker..

- 7.4. Contractant zal aan haar ter beschikking gestelde Diensten uitsluitend gebruiken voor het aanbieden van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen waarbij de Dienst mogelijk slechts conform de Dienstbeschrijving functioneert indien de daarin genoemde Randapparatuur wordt gebruikt.
- 7.5. Contractant staat er voor in dat:  
7.5.1. haar in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur niet geheel of gedeeltelijk worden veranderd. Indien wijzigingen worden aangebracht aan bij Contractant in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur zonder toestemming van NL Connected BV, zal alle aanspraak op garantie en/of service in het geheel vervallen.  
7.5.2. geen werkzaamheden worden verricht door, namens of met medeweten van Contractant aan hem in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur.
- 7.6. De aan Contractant in gebruik gegeven Dienst kan tevens gebruikt worden voor andere dienstverlening ten behoeve van dezelfde Eindgebruiker. Op verzoek dient Contractant mee te werken Eindgebruikers ook gebruik te laten maken van andere diensten middels dezelfde Dienst, indien en voor zover dit gebruik redelijkerwijs mogelijk is.

## 8. Buiten gebruik stellen van de dienst(en)

- 8.1. Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door Contractant, het verkeer op het vaste netwerk van NL Connected BV hinder ondervindt is Contractant verplicht om binnen 2 uur na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van NL Connected BV daartoe, zijn gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met de door NL Connected BV bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van NL Connected BV noodzakelijk is kan NL Connected BV de Dienst zondig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 8.2. Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is NL Connected BV gerechtigd aan Contractant in gebruik gegeven Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst op te schorten, indien Contractant wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in deze Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.
- 8.3. Van de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.
- 8.4. Contractant blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in artikel 6.2, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.
- 8.5. De opschorting als bedoeld in het eerste lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat Contractant zijn verplichtingen alsnog nakomt.

## 9. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 9.1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van een jaar.
- 9.2. NL Connected BV kan de Overeenkomst met Contractant tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 6 kalender maanden opzeggen. NL Connected BV zal een dergelijke opzegging schriftelijk en met valide argumenten doen. Contractant kan de Overeenkomst met NL Connected BV tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalender maanden opzeggen.
- 9.3. Elk der partijen heeft het recht, in aanvulling op het algemene recht, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- 9.3.1. de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
- 9.3.2. de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is gediend.

## 10. Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele dienst

- 10.1. Individuele Diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur van een jaar, te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling.
- 10.2. Opzegging door de Contractant van de overeenkomst betreffende individuele Dienst kan geschieden tegen en na het verstrijken van de minimum duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 10.3. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur nog niet is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen, zonder dat opzegging vereist is, door verloop van de minimumduur. De bepalingen van deze Overeenkomst blijven op deze overeenkomsten van kracht.
- 10.4. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen zonder dat opzegging vereist is
- 10.5. Indien een Eindgebruiker de overeenkomst met Contractant met betrekking tot een aan Contractant in gebruik gegeven Dienst opzegt, en deze Eindgebruiker een overeenkomst met een andere Contractant van NL Connected BV wenst te sluiten met betrekking tot dezelfde Dienst, zal CONTRACTANT, met inachtneming van artikel 8.2, NL Connected BV daaromtrent tenminste twee weken voordat de overeenkomst met de Eindgebruiker zal eindigen informeren.
- 10.6. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 2.5 van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien rechtvaardigt, is Contractant gerechtigd om tijdens de minimumduur als bedoeld in artikel 8.1 het gebruik van de Individuele Dienst middels het Controle Panel op te zeggen. Het gebruik van de Individuele Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimumduur niet van toepassing op het gebruik van deze Individuele

Dienst. Van deze bevoegdheid kan Contractant gebruik maken tot het moment waarop de gewijzigde tarieven in werking treden.

## 11. Authenticatie

- 11.1. Om gebruik te kunnen maken van de (bepaalde) Dienst(en) is Authenticatie benodigd. De Contractant geeft deze Authenticatie aan de Eindgebruiker middels een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord.
- 11.2. De Contractant draagt er zorg voor dat de loginnaam en het wachtwoord op een zodanige wijze aan de Eindgebruiker ter beschikking worden gesteld dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. Eindgebruikers dienen de ontvangst van een wachtwoord te bevestigen aan Contractant. De Contractant zal wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven.
- 11.3. De Contractant draagt zorg voor de administratie van de loginnaam en het wachtwoord. Wanneer Contractant wetenschap verkrijgt van een (dreigende) openbaring van een wachtwoord aan een niet bevoegde verkrijger is Contractant verantwoordelijk voor het herstel van het geëiste beveiligingsniveau en, alle claims en/of kosten die uit deze openbaring zouden kunnen voortvloeien. De Contractant zal NL Connected BV onmiddellijk van een openbaring van een loginnaam en/of wachtwoord op de hoogte stellen.

## 12. Risico en verzekering

- 12.1. Het risico van verlies of beschadiging van de apparatuur, programmatuur, materialen, onderdelen, documentatie en andere producten die voorwerp zijn van de overeenkomst, gaat op Contractant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Contractant, van een door Contractant gebruikte hulppersoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment is Contractant verantwoordelijk voor schade die de apparatuur, programmatuur en dergelijke aan derden mocht berokkenen. Na die datum zal NL Connected BV verloren of beschadigde programmatuur vervangen tegen de kosten van de informatiedragers en verzending.
- 12.2. Contractant dient ervoor te zorgen dat, vanaf de risico-overgang als bedoeld in 8.1 zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering de financiële gevolgen van zijn aansprakelijkheid jegens derden en NL Connected BV dekt. Contractant ziet af van elk recht op regres en vrijwaart NL Connected BV voor regres van diens assuradeuren jegens NL Connected BV
- 12.3. Indien Contractant zaken of rechten onder zich heeft die eigendom zijn van NL Connected BV of aan NL Connected BV of haar toeleveranciers toekomen, zal Contractant NL Connected BV terstond informeren indien daarop beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd.
- 12.4. Indien producten voor onderhoud of garantieservice naar NL Connected BV worden vervoerd en daarvoor tijdelijk bij NL Connected BV aanwezig zijn, zal NL Connected BV ervoor zorgen dat die producten voor die periode en tijdens het vervoer naar en van NL Connected BV, mits NL Connected BV het vervoer uitvoert, verzekerd zijn tegen verlies, beschadiging en diefstal.



### 13. Verplichtingen van NL Connected BV

- 13.1. NL Connected BV zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de Onderhoudstijden, beschikbaar te houden.
- 13.2. Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan NL Connected BV geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de Verbinding.
- 13.3. NL Connected BV zal zich inspannen om de gegevens die Contractant op de computersystemen van NL Connected BV opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast Contractant, uitsluitend de systeembeheerder(s) van NL Connected BV toegang heeft (hebben). Contractant heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van NL Connected BV opgeslagen gegevens op te vragen bij NL Connected BV. NL Connected BV is gerechtigd om voor deze service een vergoeding van de gemaakte administratiekosten aan Contractant in rekening te brengen. NL Connected BV zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. NL Connected BV zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.
- 13.4. NL Connected BV treft passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de Dienst(en) teneinde een passend beveiligingsniveau te bereiken. Contractant is zich ervan bewust dat NL Connected BV redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien Contractant deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient Contractant voor eigen rekening een firewall op te zetten.
- 13.5. NL Connected BV behoudt zich het recht voor wijzigingen in (de toegang tot) de Dienst, de Hostnaam en/of de Toegangscode aan te brengen, indien zulks wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Indien zodanige wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop Contractant toegang verkrijgt tot de Dienst(en), zal NL Connected BV Contractant over de wijzigingen tijdig informeren.

### 14. Verplichtingen Contractant

- 14.1. Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren en na te leven met inachtneming van de belangen van NL Connected BV. Contractant zal de levering van Diensten op geen enkele wijze hinderen en/of vertragen.
- 14.2. Contractant is verplicht, op verzoek van NL Connected BV, aan NL Connected BV gegevens te verschaffen die NL Connected BV nodig heeft voor het instandhouden van de goede werking van de Diensten.
- 14.3. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, dient Contractant zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Dienst, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en

randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of NL Connected BV daaraan stelt. Op verzoek van Contractant zal NL Connected BV informatie over die eisen aan Contractant (doen) verstrekken

## 15. Verplichtingen van Eindgebruikers

- 15.1. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van NL Connected BV zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
- 15.2. Eindegebruiker zal de Dienst(en) slechts gebruiken in overeenstemming met Acceptable Use Policies. Eindgebruiker zal door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Eindgebruiker:
- 15.2.1. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
  - 15.2.2. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
  - 15.2.3. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
  - 15.2.4. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
  - 15.2.5. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;
  - 15.2.6. niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.
- 15.3. Onverminderd haar overige rechten, behoudt NL Connected BV zich het recht voor haar verplichtingen jegens Eindgebruiker op te schorten, onder meer door Eindgebruiker met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te kunnen ontzeggen, indien Eindgebruiker handelt in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde en indien het handelen van Contractant dit rechtvaardigt. NL Connected BV zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Contractant vrijwaart NL Connected BV tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Eindgebruiker in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde.
- 15.4. Indien een door Eindgebruiker door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie van Eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is en zulks ter kennis van NL Connected BV komt, kan NL Connected BV Contractant sommeren de desbetreffende publicatie binnen de kortst mogelijke tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet Contractant niet aan deze sommatie, dan zal NL Connected BV de publicatie zelf van haar systemen verwijderen. NL Connected BV zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 15.5. Indien Eindgebruiker voornemens is te verhuizen, deelt hij Contractant zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede waarnaar de Dienst zal moeten worden omgezet. NL Connected BV zal zich inspannen om de Dienst tijdig te laten omzetten naar het door

Contractant opgegeven (nieuwe) adres. Eventuele kosten die voortvloeien uit het omzetten van de Dienst komen voor rekening van Contractant. Indien de Dienst niet beschikbaar is op het nieuwe adres van Eindgebruiker blijft Contractant de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 8. Eindgebruiker zal NL Connected BV en/of de Telecomoperator op verzoek alle medewerking verlenen die nodig is om de Dienst te kunnen leveren aan de volgende bewoner op het oude adres van Eindgebruiker.

- 15.6 Het is Eindgebruiker niet toegestaan om de Dienst aan derden buiten de organisatie van Contractant ter beschikking te stellen, tenzij de desbetreffende computersystemen van die derden zich fysiek op de bedrijfslocatie van Eindgebruiker bevinden. Dit verbod laat de mogelijkheid onverlet dat Contractant aan derden diensten verleent die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens of diskruimte op computers van Contractant die van de Dienst gebruik maken, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web-hosting diensten.

## 16. Domeinnamen en IP-adressen

- 16.1. Indien is overeengekomen dat NL Connected BV voor Contractant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel 12 bepaalde.
- 16.2. Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, Network Solutions, Inc. (InterNIC), CORE en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP-adressen. NL Connected BV 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) worden verleend.
- 16.3 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van (de onderneming van) Contractant. Onder omstandigheden kan het zo zijn dat (een medewerker van) NL Connected BV wordt geregistreerd als technisch contactpersoon voor het domein. NL Connected BV heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het gebruik van het domein. Contractant vrijwaart NL Connected BV tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt ook indien de domeinnaam is verkregen zonder bemiddeling van NL Connected BV

## 17. Garantie

- 17.1. De garantie termijn gaat in op de dag van levering van nieuwe apparatuur of, indien de levering wordt uitgesteld ten gevolge van een handeling of verzuim van Contractant, op de dag waarop de levering anders zou hebben plaatsgevonden. De garantieservice is kosteloos, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld.
- 17.2. Indien Contractant geen onderhoudsovereenkomst met NL Connected BV heeft afgesloten, geldt gedurende de in de overeenkomst genoemde periode, maar tenminste voor een periode van drie (3) maanden de volgende garantie:
- 17.2.1. NL Connected BV garandeert dat fabrieksnieuw geleverde apparatuur vrij is van

fabricage- en materiaalfouten. NL Connected BV garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, of dat deze geschikt is voor een bepaald voorgenomen gebruik.

17.2.2. De garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van NL Connected BV, tenzij in de overeenkomst is vermeld dat werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Contractant waar de apparatuur zich bevindt. In het eerste geval dient de apparatuur- of indien mogelijk de betreffende defecte onderdelen- door en op kosten van Contractant verzonden worden.

17.2.3. Arbeidsloon en reiskosten komen voor rekening van Contractant tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij partijen uitdrukkelijk, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.2.4. Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de "Principal Period of Maintenance" (PPM), er geldt geen vaste "Call Back Time" of "on-site Response Time", tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.2.5. De garantie is beperkt tot de vervanging of reparatie van onderdelen, naar keuze van NL Connected BV, die door NL Connected BV als ondeugdelijk worden aangemerkt.

17.2.6. NL Connected BV behoudt zich het recht voor gedurende de garantie periode "Engineering Changes" door te voeren.

17.2.7. De onderdelen worden zo nodig vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. De oude onderdelen worden bij de installatie eigendom van NL Connected BV, Contractant zal voor zover nodig, op eerste verzoek van NL Connected BV medewerking verlenen aan het effectueren van deze eigendomsoverdracht en staat er voor in de eigendomsoverdracht te realiseren. De vervangende onderdelen worden eigendom van Contractant indien en nadat Contractant al de ter zake de apparatuur verschuldigde bedragen heeft voldaan.

### 17.3.

Op de in 12.2 omschreven garantie kan geen beroep worden gedaan:

17.3.1. Indien Contractant de apparatuur niet volgens haar bestemming gebruikt

17.3.2. Indien Contractant de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert dan wel door derden laat verplaatsen, vervangen of repareren, zonder hiervoor een schriftelijke toestemming te hebben verkregen van NL Connected BV, of indien de apparatuur zich buiten Nederland bevindt.

17.3.3. Indien de apparatuur ondeskundig wordt geïnstalleerd door Contractant of door Contractant ingehuurde derden.

17.3.4. Indien Contractant verzuimt, terstond na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, de noodzakelijke schadebeperkende maatregelen te nemen.

17.3.5. Indien Contractant gebruik maakt van hulpbenodigdheden, welke niet zijn geleverd of goedgekeurd door NL Connected BV

17.3.6. Indien Contractant de apparatuur binnen de garantietermijn verkoopt

17.3.7. Indien de ruimte(n) waarde apparatuur is opgesteld of de aangevoerde elektrische energie niet, of niet langer, voldoen aan de specificaties van NL Connected BV

17.3.8. Met betrekking tot onderdelen, die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantie termijn,

17.3.9. Met betrekking tot machines of onderdelen die als gevolg van van buiten komende oorzaken dermate beschadigd zijn dat reparatie niet meer mogelijk is

17.3.10. Indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door NL Connected BV geleverd of bij NL Connected BV in onderhoud staand of onder NL Connected BV garantie vallend product.

17.3.11. Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen,

ontwrichting, overmatige verhitting, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanningfluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken

## 18. Terugkoop en retourzending

- 18.1. Contractant zal alle door hem ten verkoop aan te bieden NL Connected BV-apparatuur . verkopen aan NL Connected BV, indien NL Connected BV zich bereid verklaart de hoogste prijs te betalen die Contractant voor de apparatuur van derden zou kunnen ontvangen. NL Connected BV mag hieromtrent inlichtingen inwinnen bij deze eventuele derden.
- 18.2. NL Connected BV is niet verplicht retourzendingen te accepteren indien zij hiervoor geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door NL Connected BV van de door Contractant opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijven berusten bij Contractant totdat zij door NL Connected BV zijn gecrediteerd.

## 19. Slotbepaling

- 19.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden, alsmede de daarop gebaseerde overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht. Partijen zullen alle geschillen, welke onverhoopt mochten ontstaan met betrekking tot enige op deze Algemene Leveringsvoorwaarden gebaseerde overeenkomst, in eerste aanleg onderwerpen aan de uitspraak van de bevoegde rechtelijke instanties te Lelystad, tenzij partijen arbitrage of bindend advies zijn overeengekomen.
- 19.2. Partijen zullen een geschil zoveel mogelijk in de minne proberen te schikken.
- 19.3. NL Connected BV kan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een andere onderneming die deel uitmaakt van de NL Connected BV Groep zonder dat daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Contractant is vereist. NL Connected BV is daarnaast gerechtigd om de uitvoering van de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.
- 19.4. Het door NL Connected BV niet uitoefenen van enig recht of niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of verwerking van dat rechtsmiddel in. Iedere vordering van partijen op elkaar ter zake (de uitvoering) van een overeenkomst, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak in rechte is aangespannen.
- 19.5. Elektronische communicatie tussen partijen wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie, voor zover rechtens toegestaan en mogelijk en mits in een elektronisch document een persoonlijke identificatiecode van de afzender is aangebracht.

## 20. Begripsbepalingen

“Call Back Time”	Onder “Call Back Time” wordt verstaan, de tijd tussen de melding van de storing en de eerste reactie daarop van NL Connected BV
“On site response Time”	Onder “on-site Response Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en de aanwezigheid van een medewerker van NL Connected BV bij Contractant
“Fixed Repair Time”	Onder “Fixed Repair Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en het functioneel beschikbaar stellen van het betreffende hardware-onderdeel. NL Connected BV garandeert niet dat het betreffende systeem binnen de overeengekomen periode weer beschikbaar zal zijn.
“Functioneel Beschikbaar Stellen”	Onder “Functioneel Beschikbaar Stellen” wordt verstaan dat het betreffende onderdeel weer functioneert overeenkomstig de productspecificaties, zoals deze van tijd tot tijd en / of op verzoek aan Contractant beschikbaar worden gesteld.
“Blokkerende Problemen”	Onder “Blokkerende Problemen” wordt verstaan, een storing die het systeem van Contractant volledig stillegt.
“Principal Period of Maintenance”	Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.
Authenticatie:	onderdeel van een beveiligingsarchitectuur. Dit houdt in; de mogelijkheid om met behulp van sleutels of wachtwoorden Eindgebruikers te kunnen onderscheiden;
Beschikbaarstelling:	het moment dat CSP een Dienst heeft geactiveerd en de KLANT hiervan een elektronische mededeling heeft ontvangen.
Eindgebruiker:	degene die met/namens KLANT gebruik maakt van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen van CSP
IP-VPN:	Virtual Private Network op basis van het IP Protocol. Het betreft een netwerk bestemd voor data communicatie diensten.
Dienst(en):	de telecommunicatieverbinding tussen het Netwerkaansluitpunt en het IP-VPN netwerk dat door CSP onder deze Overeenkomst aan KLANT in gebruik is gegeven, alsmede alle internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen zoals door CSP worden aangeboden aan KLANT

Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA):

een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van NL Connected BV dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

Overeenkomst:

deze overeenkomst voor het Diensten Pakket van CSP.

Randapparatuur:

(ook Customer Premises Equipment of CPE): de door CSP toegestane apparatuur , waaronder begrepen het PSTN, ISDN, xDSL modem/router en/of xDSL splitter, die noodzakelijk moet worden aangesloten op een Netwerkaansluitpunt om de Eindgebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het intranet/internet.

Telecommunicatie- netwerk:

het geheel van verbindingen, met hun technische toegangsspecificaties, die overdrachten, voor zover van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten.