

Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt

1 juli 2024

Inhoudsopgave

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Definities | 3 |
| 2 | Algemeen..... | 5 |
| 3 | Totstandkoming van de Overeenkomst | 6 |
| 4 | Duur | 7 |
| 5 | Oplevering van Diensten en Producten | 8 |
| 6 | Herstel van producten | 9 |
| 7 | Betaling | 11 |
| 8 | Vergoeding en indexering | 12 |
| 9 | Gebruik..... | 13 |
| 10 | Onderhoud en Storingen | 15 |
| 11 | Compensatievergoeding | 16 |
| 12 | Aansprakelijkheid Leverancier..... | 17 |
| 13 | Aansprakelijkheid en verplichtingen Klant | 19 |
| 14 | Intellectueel eigendom | 21 |
| 15 | Geheimhouding..... | 22 |
| 16 | Verwerking van persoons- en verkeersgegevens..... | 23 |
| 17 | Beëindiging, opschorting, opzegging | 25 |
| 18 | Verstrekken gegevens en wijzigen | 27 |
| 19 | Borgstelling, bankgarantie en waarborgsom..... | 29 |
| 20 | Overdracht derde partijen..... | 30 |
| 21 | Wijzigingen voorwaarden | 31 |
| 22 | Verval van rechten | 32 |
| 23 | Omkoping en corruptie..... | 33 |
| 24 | Sanctie en exportcontrole | 34 |
| 25 | Toepasselijk recht en geschillen | 35 |
| | Bijlage A - Acceptable & Fair Use Policy | 36 |



1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij woorden in het enkelvoud tevens het meervoud aanduiden en omgekeerd en vervoegingen van werkwoorden dezelfde inhoud zullen hebben als het betreffende werkwoord met inachtneming van de context:

| | |
|----------------------|---|
| Abonnement | Levering van de Dienst op grond van de Overeenkomst, waarvoor Klant de periodiek verschuldigde bedragen periodiek in rekening gebracht krijgt. |
| Algemene Voorwaarden | Deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op de levering van de Producten en/of Diensten. |
| CPE | Customer Premises Equipment; apparatuur en kabels in eigendom of bezit van Leverancier op de Locatie(s) van Klant. |
| Dienst | Een media-, spraak-, data- of andere vaste en mobiele telecommunicatiedienst(en) van Leverancier, inclusief voor de levering van de door Leverancier ter beschikking gestelde apparatuur en bekabeling. |
| DAP | Dienstafnamepunt; het fysieke of virtuele demarcatiepunt waarop Klant de Dienst afneemt en waar de verantwoordelijkheid van Leverancier voor de Dienst eindigt. Het demarcatiepunt is afhankelijk van de Dienst die wordt afgenomen. |
| Dienstbeschrijving | De specificaties van de Dienst, inclusief de servicelevels waarmee het specifieke dienstverleningsniveau beschreven is en de rechten en verplichtingen tussen Klant en Leverancier zijn beschreven. |
| Eindgebruiker | De natuurlijke persoon, die op grond van een arbeidsrechtelijke relatie met Klant of op grond van een uitzend- of detachingsrelatie bij Klant geautoriseerd is om gebruik te maken van het Netwerk en/of de Producten en/of Diensten. |
| Klant | Natuurlijke persoon in de uitoefening van zijn bedrijf of rechtspersoon waarmee Leverancier een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten. |
| Leverancier | Vodafone Libertel B.V., danwel een van de groepsmaatschappijen van een van de genoemde partij. |
| Locatie | Het gebouw of pand (dat wil zeggen een verzamelgebouw), de daken daarvan en het daarbij behorende erf ten aanzien waarvan Klant, al dan niet een deel daarvan, rechthebbende en/ of rechtmatig gebruiker is. |
| Netwerk | Communicatienetwerk waarover Leverancier de Diensten levert aan Klant. |
| NAP | Netwerkaansluitpunt: de fysieke aansluiting op het Netwerk op Locatie(s) van Klant waar de verantwoordelijkheid van Leverancier eindigt, waaronder een eventueel afgemonteerde aansluitdoos. |
| Onderhoud | Het door of namens Leverancier uitvoeren van werkzaamheden aan het Netwerk, het NAP, DAP en/of de CPE om de Dienst operationeel te houden. |
| Oplevering | Het door Leverancier aan Klant beschikbaar stellen van een geteste, conform de geldende NEN-normeringen aangelegde en conform de Overeenkomst werkende Dienst. |



| | |
|----------------|---|
| Overeenkomst | De overeenkomst of bevestiging per brief of e-mail van de afspraken tussen Leverancier en Klant, inclusief de Algemene Voorwaarden inclusief en Acceptable en Fair Use Policy de eventuele Dienstbeschrijving, Service Levels, aanvullende voorwaarden, tarievenlijst en schriftelijke wijziging dan wel aanvulling op de Overeenkomst, op grond van welke documenten Klant de Dienst(en) van Leverancier afneemt. |
| Overmacht | Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting, waaronder begrepen een garantieverplichting die niet aan Leverancier kan worden toegerekend, ongeacht of die tekortkoming voorzienbaar was. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: schuldeisersverzuim van Klant, storingen in de aan Leverancier geleverde (programma)signalen, storingen in elektronische communicatienetwerken, defecten in, storingen in, oneigenlijk gebruik van of hacken van de systemen, het Netwerk of de (rand) apparatuur, zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales van Klant, uitval van elektriciteit, brand, waterschade, explosies, niet-nakoming en overmacht van andere telecommunicatieaanbieders en (andere) derden, het niet (tijdig) beschikken over de vereiste vergunningen, stakingen, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, veiligheids- en milieueisen, oorlog, oproer, terreur, aanslagen, molest, fraude, misbruik, schade aan het Netwerk die is veroorzaakt door derden die niet zijn ingehuurd door Leverancier, blikseminslag, ongedierte zoals knaagdieren, overstroming, aardbeving, extreme weersomstandigheden, zoals vorst en storm, ontbreken of beperkte toestemming en gestelde voorwaarden van de eigenaar van de Locatie en andere situaties waarop Leverancier geen invloed heeft. |
| Product | De apparatuur en/of systemen (en de daarbij behorende software) als materiële, roerende zaken, alsmede de (sub) licenties die in combinatie met de Dienst aan Klant kunnen worden verkocht en aan haar in (sub-) licentie kunnen worden gegeven, op basis van een Overeenkomst die de extra tarieven en de rechten en verplichtingen tussen partijen bevat. |
| Service Levels | Een onderdeel van de Dienstbeschrijving waarin het specifieke dienstverleningsniveau beschreven is en de rechten en verplichtingen tussen Klant en Leverancier zijn beschreven. |
| SIM | Een Subscriber Identity Module; een chip die in combinatie met een (mobiel) apparaat en een DAP de verbinding met het Netwerk tot stand brengt. |
| SMART-card | De door Leverancier geautoriseerde chipkaart met de pincode, die is gekoppeld aan de gegevens van Klant en die, in combinatie met de Digitale Ontvanger, toegang biedt tot de digitaal doorgegeven televisie- en radioprogramma's uit het Standaard RTV-pakket en de Diensten digitale radio en televisie. |
| Storing | De situatie waarin een Dienst niet functioneert in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst en/of de Dienstbeschrijving inclusief Service Levels. |
| Werkdagen | Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende nationale feestdagen. |



2 Algemeen

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Leverancier en Klant en maken daarvan integraal onderdeel uit.
2. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de diverse documenten, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde document in de volgende volgorde: een eventuele wijziging of aanvulling op de Overeenkomst, de Overeenkomst, een eventuele tarievenlijst, de Dienstbeschrijving inclusief de Service Levels, de aanvullende voorwaarden, de Acceptable en Fair Use Policy en de Algemene Voorwaarden.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
4. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
5. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigbaar is, wordt deze door Leverancier vervangen door een bepaling die rechtens toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling in de Algemene Voorwaarden.
6. Iedere communicatie met betrekking tot Producten en/of Diensten, Overeenkomst of Abonnement tussen Leverancier en Klant kan elektronisch geschieden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. De door Leverancier opgeslagen elektronische versie van de betreffende communicatie, alsmede van schriftelijk aangegane overeenkomsten, geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het tijdstip van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/ of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest. Leverancier is niet verplicht om een ontvangstbevestiging te sturen ten aanzien van communicatie die hij heeft ontvangen.
7. Door Leverancier gecommuniceerde termijnen gelden bij benadering en niet als fatale termijn. De enkele overschrijding van een termijn brengt Leverancier niet in verzuim. Blijkt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst dat om welke (on)voorziene omstandigheden dan ook vertraging optreedt, dan zullen de termijnen met minstens zoveel dagen worden verlengd als dat de opgetreden vertraging heeft geduurd.



3 Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend, ook indien daarin een termijn wordt genoemd. Deze aanbiedingen blijven eigendom van Leverancier en/of dienst licentiegevers en dienen op verzoek van Leverancier per omgaande aan haar te worden geretourneerd dan wel door Klant te worden vernietigd. Het is Klant niet toegestaan deze aanbiedingen aan derden, in het bijzonder de met Leverancier concurrerende ondernemingen, te verstrekken. Ook is het Klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de aanbiedingen van Leverancier.
2. Leverancier is te allen tijde bevoegd om onderhandelingen met Klant af te breken of een aanbieding aan Klant in te trekken zonder opgave van redenen en zonder tot enige schadevergoeding aan Klant of enige derde gehouden te zijn of verplicht te zijn door te onderhandelen. Leverancier is op geen enkele wijze verplicht om met Klant een Overeenkomst te sluiten.
3. Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door de bevoegde vertegenwoordigers van de partijen, schriftelijke (daaronder mede begrepen een elektronische) bevestiging door Leverancier van de afspraken tussen Leverancier en Klant of doordat Leverancier begint met de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Als Klant, die een aanvraag indient, niet de eigenaar van de Locatie is, dan staat Klant er tegenover Leverancier voor in dat de eigenaar van de Locatie akkoord is met de indiening van die aanvraag, de totstandkoming en de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Klant garandeert de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens. Klant zal Leverancier steeds tijdig alle door Leverancier nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Leverancier is niet verplicht om bij Klant navraag te doen omtrent het beoogde gebruik van de Producten en/of Diensten of de omstandigheden waaronder deze Producten en/of Diensten zullen worden gebruikt. Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing van de Producten en/of Diensten.
6. Klant is zelf verantwoordelijk voor de correcte beëindiging van de eventuele bestaande overeenkomst(en) met derde partijen en zelf aansprakelijk voor de eventuele kosten en vergoedingen die met de beëindiging van de bedoelde bestaande overeenkomst(en) gepaard gaan.
7. Klant staat er voor in dat degene die namens hem de Overeenkomst sluit, rechtsgeldig bevoegd is om Klant te vertegenwoordigen.



4 Duur

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van twaalf (12) maanden. De Overeenkomst treedt in werking op de datum als vermeld in de Overeenkomst. De duur van de Overeenkomst vangt aan op de datum van Oplevering. Na het verstrijken van deze minimumduur worden de Overeenkomst en/of Abonnementen stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij een van de partijen de Overeenkomst en/of Abonnementen tegen het einde van de minimumduur heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na afloop van de minimumduur zijn de Overeenkomst en de Abonnementen door beide partijen schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
2. Als onder één (1) Overeenkomst meerdere Producten en/of Diensten worden geleverd, kan de datum van Oplevering van de diverse Diensten verschillen. De minimumduur van de Overeenkomst, als bedoeld in lid 1 van dit artikel vangt dan aan op de datum waarop de laatste Dienst is opgeleverd. Na verloop van de minimumduur wordt de Overeenkomst verlengd dan wel opgezegd overeenkomstig lid 1 van dit artikel.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel eindigt een Overeenkomst niet voordat de minimumduur van alle afzonderlijke Abonnementen is verstreken.



5 Oplevering van Diensten en Producten

1. Leverancier is gerechtigd de (deel)(Op)leveringen die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de daaraan voorafgaande fase(s) schriftelijk heeft goedgekeurd.
2. Leverancier is gerechtigd de termijn van Oplevering op te schorten, zonder schadeplichtig te zijn, indien en voor zover de in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet tijdig worden verleend.
3. De Oplevering vindt plaats op Werkdagen.
4. De Dienst is opgeleverd vanaf de dag, dat:
 - a) het protocol van Oplevering door Klant schriftelijk is geaccordeerd (Kleine gebreken in de werking van de Dienst zijn geen reden voor Klant om het protocol van Oplevering niet te accorderen, mits zij een ingebruikname van de Dienst niet in de weg staan. Leverancier is gehouden de gebreken binnen redelijke termijn te herstellen);
 - b) de Dienst zonder protocol van Oplevering aan Klant beschikbaar wordt gesteld en Klant niet binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaarstelling schriftelijke melding heeft gemaakt van het niet functioneren van de Dienst conform de Overeenkomst; of
 - c) de Dienst door Klant feitelijk in gebruik wordt genomen.
5. Het Product is opgeleverd vanaf de dag dat:
 - a) het afleverbewijs/ afhaalbewijs door Klant is ondertekend; of
 - b) het Product door Leverancier ter beschikking is gesteld.



6 Herstel van producten

1. Indien Klant het Product tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal Leverancier, indien hij toerekenbaar tekort is gekomen in de op hem rustende contractuele verplichtingen, het gebrek (laten) herstellen of het gebrekkige Product omruilen tegen een vergelijkbaar Product, mits:
 - i. het desbetreffende Product aan Klant ter beschikking zijn gesteld door Leverancier;
 - ii. dit Product niet functioneert in overeenstemming met de van toepassing zijnde Dienstbeschrijving of gedocumenteerde specificaties van deze Producten;
 - iii. het Product compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop retour ontvangen is door Leverancier;
 - iv. het gebrek aan het Product niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan Klant; en
 - v. het gebrek zo snel mogelijk na de datum van Oplevering maar in ieder geval binnen vijf (5) Werkdagen na de datum van Oplevering bij Leverancier is gemeld.
2. Indien herstel als bedoeld lid 1 van dit artikel naar het oordeel van Leverancier redelijkerwijs niet mogelijk is, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (partieel) op te zeggen, zonder dat Leverancier tot enige andere vergoeding gehouden is, dan restitutie van reeds door Klant voldane bedragen voor zover die bedragen betrekking hebben op het opgezegde deel.
3. Indien Klant na acceptatie constateert dat een Product een gebrek vertoont, zal Leverancier beoordelen of de producent van het Product op grond van de door die producent aan Leverancier verleende garanties het gebrek zal herstellen of het gebrekkige Product om zal ruilen tegen een vergelijkbaar Product. Indien dit het geval is, zal Leverancier, ter keuze van Leverancier en zonder bijkomende kosten voor Klant, het gebrek (laten) herstellen of het gebrekkige Product (laten) omruilen tegen een vergelijkbaar Product, mits:
 - a) het desbetreffende Product aan Klant ter beschikking is gesteld door Leverancier;
 - b) dit Product niet functioneert in overeenstemming met de van toepassing zijnde Dienstbeschrijving of gedocumenteerde specificaties van dit Product;
 - c) het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden na aflevering bij Leverancier is gemeld;
 - d) het Product compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is;
 - e) het IMEI nummer van dit Product overeenkomt met het IMEI-nummer op de verpakking;
 - f) f. het gebrek aan het Product niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan Klant.
4. Leverancier is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in het Product te (laten) herstellen of het gebrekkige Product te (laten) omruilen, indien Leverancier dit Product van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.



5. Buiten hetgeen in dit artikel is bepaald, rusten er op Leverancier geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van Producten.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, leidt de constatering van een gebrek in een geleverd Product er niet toe dat Klant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.



7 Betaling

1. Alle bedragen zijn verschuldigd vanaf het moment dat Leverancier kosten maakt ten behoeve van Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De verschuldigde bedragen die gerelateerd zijn aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden achteraf bij Klant in rekening gebracht. De overige verschuldigde bedragen worden bij vooruitbetaling bij Klant in rekening gebracht.
3. Leverancier brengt de door Klant verschuldigde bedragen (al dan niet per deeloplevering) op grond van de Overeenkomst middels een factuur in rekening en is gerechtigd tussentijdse facturen te versturen.
4. Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan Klant ter beschikking te stellen. Indien Klant papieren facturen wenst mag Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
5. Indien Klant betalingen verricht op een wijze die kosten met zich meebrengt voor Leverancier (bijvoorbeeld middels creditcard) is Leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.
6. De betalingstermijn is dertig (30) dagen na de factuurdatum.
7. De administratie van Leverancier geldt als bewijs van de prijs, de soort en de hoeveelheid van de door Klant afgenomen Diensten, tenzij Klant tegenbewijs levert.
8. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Leverancier. Na het verstrijken van die termijn wordt Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de factuur.
9. Leverancier zal de bezwaren als bedoeld in lid 8 onderzoeken en kan daarbij eventueel derden inschakelen. Leverancier is gerechtigd de kosten van het onderzoek naar de bezwaren in rekening te brengen bij Klant, indien de bezwaren ongefundeerd blijken.
10. Als Klant een bezwaar heeft ingediend, moet hij blijven voldoen aan zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst voor zover betrekking hebbende op onderdelen waartegen hij geen bezwaar heeft.
11. Klant mag facturen niet verrekenen.
12. Eigendom op door Leverancier aan Klant geleverde Producten gaat over op moment van betaling, het risico gaat over op moment van (Op)levering.
13. Klant is, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is, in verzuim vanaf de datum waarop de betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Leverancier stuurt Klant daarop een betalingsherinnering, waarna Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, kan Leverancier bij hem de wettelijke rente en de incassokosten in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.



8 Vergoeding en indexering

1. Uit hoofde van de Overeenkomst kan Klant aan Leverancier onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn:
 - a. eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder leges, administratiekosten, afsluitkosten, (her)aansluitkosten, voorrijkosten, verhuiskosten, kosten in verband met een door Klant gevraagde wijziging van een Overeenkomst en kosten van bijzondere - al dan niet door Klant gevraagde - voorzieningen of Diensten;
 - b. maandelijks vergoedingen;
 - c. variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de Dienst; en
 - d. overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur met toebehoren, voor het gebruik van het NAP, DAP of van niet door Leverancier ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen en vergoedingen voor Diensten.
2. Leverancier is gerechtigd eventuele meerkosten in rekening te brengen, na Klant hierover te hebben geïnformeerd.
3. De vergoedingen luiden in euro's en zijn exclusief de verschuldigde belastingen en heffingen.
4. De tarieven voor de levering van Producten gelden onder de voorwaarde Free Carrier (FCA) (plaats aan te geven door Leverancier) in overeenstemming met de Incoterms 2013.
5. Leverancier heeft het recht om de vergoedingen en tarieven voor Producten en/of Diensten eenmaal per kalenderjaar te indexeren tot een percentage gelijk aan de CBS consumentenprijsindex over het voorgaande kalenderjaar. Klant komt geen (kosteloos) opzegrecht toe als gevolg van inflatiecorrecties.



9 Gebruik

1. Klant benut het DAP, de Diensten en/of de Producten uitsluitend voor eigen gebruik (inclusief gebruik door Eindgebruikers en in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst. Klant heeft niet het recht als vertegenwoordiger of tussenpersoon van Leverancier op te treden. Toegangscodes en SIM's en SMART-cards zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. Klant zal de Diensten, ter beschikking gestelde apparatuur en voorzieningen, het NAP en het Netwerk uitsluitend zelf gebruiken voor het ontvangen van de Diensten en het doel waarvoor ze aan Klant ter beschikking zijn gesteld.
3. Klant is gehouden alle redelijke instructies van Leverancier ten aanzien van het gebruik van het DAP, de Diensten en/of de Producten op te volgen.
4. Klant mag het DAP, de Diensten en/of de Producten niet zodanig gebruiken dat de Diensten of het Netwerk van Leverancier onevenredig worden belast.
5. Leverancier staat niet in voor de ongestoorde en storingsvrije beschikbaarheid van de Diensten mede gezien de afhankelijkheid van derde partijen en/of variabele natuurkundige factoren.
6. Klant zal geen handelingen verrichten of handelingen nalaten, waardoor door Klant invloed wordt uitgeoefend op de bedragen die bij het achterwege laten van die handelingen door Klant aan Leverancier verschuldigd zouden zijn geweest.
7. Klant mag geen apparatuur aansluiten op het NAP, dan wel Diensten zodanig gebruiken, dat schade aan Leverancier of derden kan ontstaan.
8. Klant zorgt op eigen kosten voor de elektriciteit die nodig is voor de werking van het DAP en de Producten en de ontvangst van de Diensten.
9. Leverancier levert de Diensten tot aan het DAP. Klant is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het aansluiten en het naar behoren functioneren van alle apparatuur en voorzieningen die nodig zijn voor de ontvangst en het gebruik van de door hem afgenomen Diensten. Klant gebruikt onder meer goed werkende apparatuur en (aansluit)kabels die voldoen aan de geldende wettelijke eisen en de specificaties van Leverancier. Klant mag bij of door het gebruik van zijn DAP geen storing in de ontvangst door derden van via het Netwerk verspreide signalen veroorzaken.
10. Klant mag via het Netwerk verspreide signalen, Diensten en/of Producten niet aan derden (laten) doorgeven. Ook mag Klant zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het Netwerk, Dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
11. Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van zijn NAP, DAP, de Diensten, SIM's, SMART-cards en toegangscodes en Producten door zichzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
12. Klant is zelf verantwoordelijk voor het installeren, instellen, bijwerken en beheren van de voor de Diensten benodigde Producten en het aanpassen van instellingen. Indien Leverancier installatiewerkzaamheden zal verrichten, zijn deze werkzaamheden beperkt tot de tussen partijen overeengekomen directe aansluit- en/of configuratiewerkzaamheden op de overeengekomen Locatie, waaronder niet begrepen wordt het verrichten van bouwkundige aanpassingen zoals funderingswerk, het maken van sparingen en doorboringen, herstelwerk, metselwerk, kabelgoten, interne bekabeling etc.
13. Leverancier is en blijft de eigenaar van:
 - a. het NAP, DAP en het Netwerk;
 - b. SIM's, SMART-cards en toegangscodes;



- c. CPE, voorzieningen die Leverancier, of een derde partij namens Leverancier aan Klant ter beschikking stelt om van de Dienst gebruik te kunnen maken; en
- d. de Diensten inclusief CPE en documenten die door Leverancier aan Klant in het kader van de offerteaanvraag of Overeenkomst zijn verstrekt, ook als Klant daarvoor kosten heeft vergoed, tenzij anders overeengekomen.



10 Onderhoud en Storingen

1. Leverancier verricht, ook zonder toestemming en of medewerking van Klant, Onderhoud om Storingen te voorkomen en herstelwerkzaamheden om Storingen te verhelpen.
2. Leverancier spant zich in om het Onderhoud en de herstelwerkzaamheden:
 - a. voortvarend op een door Leverancier te bepalen tijdstip en met zorg te verrichten; en
 - b. zonder onderbreking van de Diensten te laten plaatsvinden, dan wel via een alternatieve route dan wel tijdelijke oplossing de Diensten op gelijkwaardig niveau aan te bieden.
3. Leverancier kan de levering van een Dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het Onderhoud of het verrichten van een meting, zonder dat Klant hierdoor recht heeft op schadevergoeding. Leverancier zal Klant daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. Klant meldt een Storing zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan aan Leverancier.
5. Klant is gehouden kosteloos zijn medewerking, zoals het bieden van toegang, te verlenen aan het Onderhoud en het oplossen van Storingen.
6. Leverancier kan bij Klant de redelijke kosten van het in behandeling nemen van een melding van een Storing of verhelpen van een Storing in rekening brengen, voor een Storing:
 - a. die niet aan Leverancier kan worden toegerekend;
 - b. die het gevolg is van enig tekortschieten van Klant in de nakoming van zijn verplichtingen, zoals onoordeelkundig gebruik of wijzigingen van Producten en/of Diensten; of
 - c. die zijn veroorzaakt door een gebrek aan niet door Leverancier ter beschikking gestelde CPE of voorzieningen.
7. Leverancier kan het Onderhoud op Werkdagen verrichten. Leverancier verricht de werkzaamheden met betrekking tot de overeengekomen Diensten ten kantore van Leverancier. Indien het gebrek naar het oordeel van Leverancier niet op afstand kan worden hersteld, worden de noodzakelijke werkzaamheden ter plaatse bij Klant uitgevoerd.



11 Compensatievergoeding

Als een Dienst door een storing in het Netwerk voor meer dan twaalf (12) uren is onderbroken en Klant gevestigd is in het gebied waar de storing zich voordoet, kan Klant aanspraak maken op een storingsvergoeding. Deze compensatievergoeding bedraagt een dertigste (1/30e) deel van het maandelijkse (Abonnements)bedrag dat Klant dient te betalen voor de betreffende Dienst, per vierentwintig (24) uur dat de storing voortduurt. Klant meldt de storing binnen dertig (30) dagen na het ontstaan ervan aan Leverancier om in aanmerking te komen voor een compensatievergoeding. Klant kan geen aanspraak maken op deze compensatievergoeding als sprake is van een storing in het Netwerk die is veroorzaakt door een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.

Onder de in dit artikel bedoelde Dienst wordt uitsluitend verstaan een openbare elektronische telecommunicatiedienst.

Als Klant aanspraak heeft gemaakt op de compensatievergoeding als bedoeld in dit artikel wordt de compensatievergoeding in mindering gebracht op een eventuele andere aan Klant toekomende vergoeding uit de Overeenkomst.



12 Aansprakelijkheid Leverancier

1. Leverancier is tegenover Klant aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming of onrechtmatige daad in de gevallen als genoemd in dit artikel.
2. Ongeacht welke rechtsgrond is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot maximaal €100.000,- (zegge: honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als een enkele gebeurtenis zal worden aangemerkt, tot een maximum van €250.000,- (zegge: tweehonderdvijftigduizend euro) per jaar. De aansprakelijkheid van Leverancier is in ieder geval beperkt tot de som van de overeengekomen vergoedingen per jaar als bedoeld in artikel 8. Vergoeding en indexering.
3. Als Leverancier bij het verrichten van werkzaamheden door het toerekenbaar tekortkomen van Leverancier schade aan de zaken van Klant veroorzaakt, zal Leverancier de herstel- en vervangingskosten van de beschadigde zaken vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in lid 2 van dit artikel.
4. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de hiernavolgende omstandigheden, voor enige schade die uit de bedoelde omstandigheden voortvloeit, noch aansprakelijk voor genoemde schade:
 - a. indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde inkomsten en winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, immateriële schade en andere vormen van vermogensschade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant en Eindgebruikers, verminking of onbruikbaar worden of verlies van data, alsmede schade verband houdend met het gebruik van door Klant voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers;
 - b. schade als gevolg van fouten en nalatigheden en of storingen:
 - i. in de telecommunicatie-infrastructuren van andere telecommunicatieoperators danwel aanbieders van informatie-, Content- of SMS diensten;
 - ii. van Klant zelf; of
 - iii. derden die door Leverancier zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Diensten;
 - c. het niet functioneren van de Diensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, Onderhoud, of Overmacht;
 - d. schade in verband met de (onderbroken) levering van de Diensten;
 - e. wijziging van een nummer;
 - f. het (oneigenlijk dan wel onbevoegd) gebruik van de Dienst, nummers, domeinnamen, IP-adressen, e-mailadressen, gebruikersnamen, wachtwoorden, toegangscode's, SIM's, SMART-cards en (rand) apparatuur zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales;
 - g. van verwerking van persoonsgegevens door een derde;
 - h. het gebruik van Diensten van derde partijen;
 - i. de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de Diensten geleverde informatie(diensten);
 - j. het gebruik van het internet of enig ander communicatiemiddel (waaronder schade ten gevolge van misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen of mededelingen), onder andere omdat aan het gebruik daarvan risico's verbonden zijn (waaronder risico's die ontstaan omdat de



- vertrouwelijkheid van verzonden of ontvangen berichten en informatie niet kan worden gegarandeerd);
- k. schade in verband met de beveiliging van door Klant op systemen van Leverancier opgeslagen gegevens;
 - l. schade in verband met (de inhoud van) informatie die Klant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt;
 - m. het gebruik van hard- en software die door Klant wordt gebruikt en niet ingevolge een Overeenkomst door Leverancier aan Klant is geleverd;
 - n. het overschrijden van termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden);
 - o. het opslaan van Producten;
 - p. schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie;
 - q. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van het NAP en Diensten;
 - r. schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door Klant van een Dienst; en
 - s. het eindigen van de Overeenkomst.
- 5. Klant dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) Werkdagen nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, Leverancier van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Leverancier is niet gehouden schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld te vergoeden.
 - 6. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid: a. zijn van toepassing op alle schade die direct of indirect verband houdt met de Overeenkomst (waaronder schade die verband houdt met de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst of het gebruik van een Product en/of Dienst); en b. zijn ook van toepassing op schending van hoofdverplichtingen, garanties en vrijwaringen; c. gelden ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd; d. zijn niet van toepassing indien de schade de dood of een lichamelijk letsel tot gevolg heeft; e. zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of zijn bedrijfsleiding.
 - 7. Indien ten gevolge van eenzelfde omstandigheid of gebeurtenis meer dan één vordering ontstaat voor Klant en de gezamenlijke vorderingen overstijgen de in dit artikel aangegeven maximale vergoeding, is de maximale schadevergoeding beperkt tot het bedrag van de aangegeven maximale vergoeding.
 - 8. Leverancier bedingt alle verweermiddelen die direct of indirect verband houden met de Overeenkomst (waaronder aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen alsmede vrijwaringen) mede ten gunste van (hierna alle tezamen "Begunstigden"): a. haar gelieerde ondernemingen; b. Ondergeschikten; en c. derden en hun gelieerde ondernemingen: i. waarvan Leverancier zich bij de uitoefening van zijn bedrijf of de uitvoering van de Overeenkomst bedient (waaronder toeleveranciers en onderaannemers); of ii. waarvoor Leverancier (anderszins) kwalitatief aansprakelijk is (of zou zijn als Leverancier zijn aansprakelijkheid voor handelen of nalaten van deze derden niet zou hebben uitgesloten of beperkt) dit alles alsof deze Begunstigden partij zou zijn bij de Overeenkomst (Himalaya-clausule).
 - 9. Klant garandeert dat hij met derden (waaronder Eindgebruikers) aan wie hij de Producten en/of Diensten ter beschikking stelt dezelfde rechten als bedoeld in dit artikel bedingt ten behoeve van de Leverancier en haar Begunstigden.



13 Aansprakelijkheid en verplichtingen Klant

1. Klant draagt als een goed huisvader zorg voor de door Leverancier aangebrachte voorzieningen, zoals kabels en apparatuur. Als, als gevolg van een aan Klant toe te rekenen omstandigheid, de door Leverancier aangebrachte voorzieningen worden beschadigd, onbruikbaar worden of op een ander manier niet meer goed functioneren, vergoedt Klant aan Leverancier de schade aan die aangebrachte voorzieningen.
2. Klant is aansprakelijk voor alle schade die Leverancier lijdt als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Service Levels en de Dienstbeschrijving.
3. Klant vrijwaart Leverancier en aan Leverancier gelieerde ondernemingen tegen en stelt Leverancier schadeloos voor alle aanspraken, schade en kosten van derden, waaronder begrepen afnemers van Klant, met betrekking het gebruik van het NAP, DAP, de geleverde Diensten of de geleverde Producten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermde werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde Diensten, het doorgeven van een nummer waarvan de gebruiker van het betreffende nummer te kennen heeft gegeven de nummeridentificatie te willen blokkeren en het (oneigenlijk) gebruik van de Dienst, nummers, domeinnamen, IP-adressen, e-mailadressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en (rand)apparatuur zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales.
4. Voorts draagt Klant het risico voor en zal Leverancier vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met:
 - a. onrechtmatig gebruik of gebruik van de Producten en/of Diensten anders dan in overeenstemming met deze Overeenkomst, waaronder het NAP, DAP, SIM's en SMART-card en toegangscode's;
 - b. gebruik van Diensten;
 - c. schending van de wet- en regelgeving inzake bescherming persoonsgegevens;
 - d. schending van wettelijke bewaartermijnen;
 - e. Producten, Diensten, (toe)leveranciers en/of onderaannemers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven en/of bij een voorgeschreven leverancier moesten worden betrokken;
 - f. handelen of nalaten van (toe)leverancier, onderaannemer of (hulp-)persoon van Klant; en
 - g. tekortschieten van Klant in de nakoming van verplichtingen die direct of indirect voortvloeien uit de Overeenkomst.
5. Klant verleent medewerking bij de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege Leverancier in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zonder Leverancier daarvoor kosten in rekening te brengen. Als hiervoor toestemming of medewerking van derden nodig is, zoals bijvoorbeeld een pand- of netwerkeigenaar, zorgt Klant voor die toestemming of medewerking. Klant vrijwaart Leverancier voor vorderingen van derden in dit verband.
6. Klant draagt het risico van de bij Klant in gebruik gegeven CPE en is gehouden de door Leverancier bij Klant in gebruik gegeven Producten met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Leverancier te bewaren, gebruiken en verzekeren.
7. Als derden aanspraak maken op de in lid 1 van dit artikel bedoelde zaken, stelt Klant die derde onmiddellijk op de hoogte van de rechten van Leverancier en stelt Klant Leverancier van de vermeende aanspraak van die derde onmiddellijk telefonisch en schriftelijk op de hoogte.



8. Alleen Klant kan zich tegenover Leverancier beroepen op rechten uit een Overeenkomst. Het handelen en nalaten van een Eindgebruiker wordt aan Klant toegerekend. Klant staat er voor in dat hij alle van Eindgebruikers benodigde toestemmingen heeft verkregen voor het aangaan, uitvoeren en eindigen van de Overeenkomst. Een Eindgebruiker kan aan een Overeenkomst geen rechten ontleen. Klant draagt het risico voor en zal Leverancier vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van Eindgebruikers (waaronder in verband met wet- en regelgeving betreffende privacy).



14 Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten berusten uitsluitend bij Leverancier, de aan haar gelieerde ondernemingen of haar licentiegevers.
2. Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet overdraagbaar, herroepelijk gebruiksrecht op de door Leverancier aan Klant beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie voor de duur van de Overeenkomst. Dit uitsluitend voor het normale en door Leverancier beoogde doel. Op het gebruik zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.
3. Het is Klant niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de door Leverancier ter beschikking gestelde software openbaar te maken, te bewerken, te verveelvoudigen of aan derden te verstrekken, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik en de Overeenkomst dat uitdrukkelijk toestaat.
4. Leverancier vrijwaart Klant voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden in Nederland, uitsluitend voor zover deze zijn ontstaan door het gebruik van de door Leverancier beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie, en mits Klant:
 - a. de door Leverancier ter beschikking gestelde software gebruikt in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst en de toepasselijke licentievoorwaarden;
 - b. Leverancier onmiddellijk informeert over aanspraken van derden;
 - c. de behandeling van aanspraken of geschillen volledig aan Leverancier overlaat;
 - d. Leverancier op haar eerste verzoek van de benodigde informatie voorziet, de aanspraak geen verband houdt met door Klant aan Leverancier ter beschikking gestelde hardware, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking; en
 - e. de aanspraak geen verband houdt met wijziging van de door Leverancier ontwikkelde Producten en/of Diensten door andere partijen dan de Leverancier.
5. Klant zorgt ervoor dat hij geen inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals maar niet uitsluitend, door ongeoorloofde verveelvoudiging en openbaarmaking.
6. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele of industriële eigendom op/in de Producten en/of Diensten te verwijderen of te wijzigen.
7. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten en/of Diensten. Indien Leverancier deze technische maatregelen neemt, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.



15 Geheimhouding

1. Leverancier en Klant erkennen dat de inhoud van hun relatie, de gegevens en de informatie (waaronder mede begrepen die van (onder)leveranciers van Leverancier) welke aan hen bekend zijn in het kader van de Overeenkomst, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Leverancier en Klant zullen gedurende en na de looptijd van de Overeenkomst, behoudens wederzijdse uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe, direct noch indirect de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan hen bekend zijn geworden, aan een derde bekend maken, met uitzondering van de naar algemeen gebruik te publiceren (nummer en adres) gegevens.
2. Leverancier mag, na overleg met Klant, de handelsnaam van Klant, niet zijnde een natuurlijke persoon, gebruiken voor zijn marketing- en verkoopactiviteiten.
3. Leverancier waarborgt dit artikel, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen, zoals de verplichtingen uit hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet en het herleiden van kwaadwillige of hinderlijke gesprekken van en naar andere telecommunicatieaanbieders.
4. Klant is ermee bekend dat de Diensten, inclusief de ter beschikking gestelde CPE vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Leverancier en de aan haar gelieerde ondernemingen, of diens licentiegevers kunnen bevatten. Klant verbindt zich deze zaken geheim te houden en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld.
5. Indien uit een door Leverancier uitgevoerd onderzoek het vermoeden volgt dat Klant of diens Eindgebruikers hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebben gericht tegen een abonnee van Leverancier of een andere operator, is het Leverancier toegestaan om het nummer van Klant alsmede de naam, het adres en de woonplaats van Klant te verstrekken aan de getroffen abonnee die daartoe een verzoek heeft ingediend. Leverancier zal Klant van een dergelijke verstrekking en mogelijk ook van het in te stellen onderzoek op de hoogte stellen.



16 Verwerking van persoons- en verkeersgegevens

- Leverancier verwerkt persoons- en verkeersgegevens van (contactpersonen van) Klant en Eindgebruikers, onder meer in het kader van het aangaan van Overeenkomsten, voor de levering van Producten en Diensten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen die rusten op Leverancier en ten behoeve van bedrijfsvoering van Leverancier, op een wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het privacy statement van Leverancier (het “Privacy Statement”) dat te vinden is op de website van Leverancier.
- Met inachtneming van het bepaalde in lid 4 van dit artikel, is Leverancier zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoons- en verkeersgegevens ten behoeve van (a) het leveren van de telecommunicatiedienst; (b) de veiligheid van elektronische-communicatienetwerken en –diensten, (c) het opsporen en verhelpen van technische storingen en/of fouten, en (d) het voldoen aan een wettelijke plicht die rust op Leverancier.) Leverancier verwerkt persoons- en verkeersgegevens overeenkomstig haar Privacy Statement. Leverancier voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet, de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
- Voor zover de in lid 1 van dit artikel bedoelde verwerking van persoonsgegevens tevens omvat de verwerking van persoonsgegevens die de Klant verstrekt aan Leverancier omtrent Eindgebruikers, garandeert Klant dat hij deze persoonsgegevens rechtmatig heeft verkregen en verstrekt aan Leverancier.
- Met uitzondering van het bepaalde in de laatste zin van dit lid, is Leverancier nimmer verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens, niet tevens zijnde verkeersgegevens, die worden uitgewisseld door middel van het gebruik van een Dienst. Klant garandeert dat de verwerking van deze persoonsgegevens te allen tijde zal geschieden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en Klant zal Leverancier vrijwaren voor alle aanspraken van derden, inclusief Eindgebruikers, die verband houden met of ontstaan uit een inbreuk op deze garantie.
- Indien Klant een dienst of zaak van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over persoonsgegevens van Klant of Eindgebruikers, dan is Leverancier nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door deze derde.
- Indien Leverancier in het kader van het leveren van een Dienst of een Product persoonsgegevens verwerkt (i) op een wijze die niet is beschreven in het Privacy Statement en waarvan Klant de verwerkingsverantwoordelijke is en Leverancier de verwerker, of (ii) ten aanzien waarvan de Privacy Statement uitdrukkelijk Klant aanwijst als verwerkingsverantwoordelijke en Leverancier als verwerker, dan zullen Leverancier en Klant indien nodig een verwerkersovereenkomst sluiten die partijen zal binden ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens. Deze verwerkersovereenkomst zal voldoen aan de vereisten van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Indien (de contactpersoon van) Klant niet benaderd wil worden in het kader van de verkoop van haar Producten en Diensten kan Klant dit kenbaar maken tijdens de ontvangst van commerciële elektronische berichten of via het eigen klantportaal/ klantenservice.



- Klant stemt in met herkenning van zijn telefoonnummer(s) bij de partij naar wie de Klant belt (calling line identification), tenzij Klant Leverancier via de daarvoor door Leverancier bekend gemaakte procedure te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
- Klant zal Eindgebruikers informeren over de verwerking van persoonsgegevens als omschreven in lid 1 van dit artikel en op welke wijze Eindgebruikers hun rechten kunnen uitoefenen.



17 Beëindiging, opschorting, opzegging

1. De Overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar, met uitzondering in de gevallen als genoemd in deze Algemene Voorwaarden. Als de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd door Klant, is Klant aan Leverancier een vergoeding verschuldigd van een bedrag ten bedrage van het gemiddelde maandelijkse factuurbedrag over de twaalf (12) maanden voorafgaande aan de beëindigingsdatum maal het aantal resterende maanden van de resterende looptijd, alsmede indien van toepassing graafkosten, de kosten voor de aanschaf van kabels en inkoop bij derde partijen en overige apparatuurskosten, onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van de werkelijke schade.
2. Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden kan Leverancier zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de levering van de Diensten blokkeren, opschorten, beperken of opzeggen en de Overeenkomst tegen elke datum beëindigen:
 - a. om de veiligheid van het functioneren van de telecommunicatie- infrastructuur gedurende buitengewone omstandigheden te waarborgen (zoals aangegeven in Hoofdstuk 14 van de Telecommunicatiewet);
 - b. als Klant niet langer voldoet aan de voor de desbetreffende vaste Dienst geldende randvoorwaarden, waaronder de randvoorwaarden opgenomen in de actuele Dienstbeschrijving, Klant randapparaten heeft aangesloten die niet voldoen aan de daaraan bij of krachtens de wet gestelde eisen;
 - c. als derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder of overlast ondervinden van het gebruik door Klant van het DAP of de Dienst;
 - d. als Klant gevaar voor de gezondheid van de medewerkers van Leverancier en/of medegebruikers van het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken veroorzaakt;
 - e. als Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of niet zijn juiste gegevens of wijzigingen daarvan aan Leverancier heeft doorgegeven met de kennelijke bedoeling om te frauderen;
 - f. als er gerede twijfel bestaat dat Klant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen of niet meer voldoet;
 - g. als (nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de Dienst of de levering van de Producten overeenkomstig de Overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt;
 - h. in geval van Overmacht of onvoorziene omstandigheden aan de zijde van Leverancier;
 - i. als het daadwerkelijke gebruik van de Producten en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd is of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
 - j. als aannemelijk is dat Klant in strijd met de wet handelt, schade toebrengt aan een derde of het Netwerk of andere telecommunicatienetwerken en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;
 - k. als Klant, nadat Leverancier daarom heeft verzocht, geen (aanvullende) zekerheid tot het voldoen van de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst kan verstrekken binnen de door Leverancier bepaalde periode dan wel een gegeven garantie niet nakomt of in strijd handelt met hetgeen waarvoor hij instaat; en/of l. Als relevante vergunningen, licenties en/of toestemmingen ontbreken om de vaste Diensten te kunnen ontvangen en/of gebruiken of het Netwerk te kunnen exploiteren.



3. Als Leverancier de Overeenkomst opschort, beperkt of beëindigt, op grond van het bepaalde in dit artikel, dan:
 - a. heeft Klant geen toegang tot de Diensten totdat deze opnieuw zijn aangesloten;
 - b. blijft Klant verplicht te voldoen aan alle verplichtingen uit de wet, de Overeenkomst en eventuele overige geldende voorwaarden, waaronder de betaling van de vergoedingen voor de resterende looptijd van de Overeenkomst;
 - c. worden de Diensten niet eerder geleverd dan wanneer Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst(en) is nagekomen. Leverancier kan voor elke Dienst (her)aansluitkosten bij Klant in rekening brengen;
 - d. heeft Leverancier naast zijn wettelijke en contractuele rechten, het recht om zijn werkelijke schade op Klant te verhalen en is Leverancier aan Klant geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd; en
 - e. in geval van beëindiging moet Klant een nieuwe Overeenkomst aangaan om de Diensten en/of Producten geleverd te krijgen. Leverancier kan voor elke Dienst (her)aansluitkosten bij Klant in rekening brengen.
4. Als Leverancier een blokkade heeft aangebracht, kan de blokkade op schriftelijk verzoek van Klant worden opgeheven en tot heringebruikneming worden overgegaan indien Klant voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen. Voor deblokkering kan Leverancier kosten in rekening brengen.
5. Leverancier stelt Klant zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de opschorting of beëindiging van de Dienst onder vermelding van de reden.
6. Iedere partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling opzeggen in geval van: a. een verzoek tot schuldsanering; b. surséance van betaling; c. faillissement; d. liquidatie; of e. ontbinding aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 19. Borgstelling, bankgarantie en waarborgsom en de andere partij instemt met voortzetting.
7. Leverancier is gerechtigd bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier, (een aanvraag tot) faillissement van Leverancier of (een aanvraag voor (voorlopige) surseance van betaling van Leverancier, afsluitkosten in rekening brengen bij Klant.
8. Leverancier noch Klant kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de artikelen 265 tot en met 267 boek 6 Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
9. Na beëindiging van de Overeenkomst handhaaft Klant het NAP in goede staat.
10. Op eerste verzoek van Leverancier verleent Klant alle redelijke medewerking aan Leverancier, zoals toegang tot de Locatie, voor het terugnemen van de door Leverancier voor de levering van de Diensten ter beschikking gestelde CPE. Klant stelt Leverancier op eerste verzoek in de gelegenheid de CPE te (laten) verwijderen, dan wel zal Klant op eerste verzoek van Leverancier de CPE aan Leverancier retourneren. Als Klant binnen één (1) maand na het verzoek van Leverancier, de CPE nog niet heeft geretourneerd dan wel Leverancier in de gelegenheid heeft gesteld de CPE te verwijderen, blijft Klant gehouden de vergoeding voor de Dienst aan Leverancier te voldoen, tot het moment dat de CPE weer in het bezit van Leverancier is. Dit artikel laat andere rechten van Leverancier, zoals het recht op schadevergoeding, onverlet.
11. Op de datum van beëindiging van de Overeenkomst zal Klant geen gebruik meer maken van enige licentie die aan Klant onder de Overeenkomst is verschaft.



18 Verstrekken gegevens en wijzigen

1. Klant staat ervoor in dat hij voor eigen rekening en risico relevante gegevens (waaronder adresgegevens, de gegevens van Eindgebruikers en technische gegevens), uiterlijk veertien (14) dagen voor uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk bij Leverancier zal melden.
2. Klant informeert Leverancier onmiddellijk, via de klantenservice van Leverancier, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bank- of girorekening, e-mailadres, wijzigingen in de registratie bij de Kamer van Koophandel en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of de levering van de Dienst. Klant garandeert dat de gegevens die hij aan Leverancier verstrekt juist en volledig zijn. Alle gevolgen van te late of onjuist doorgegeven wijzigingen, blijven voor rekening en risico van Klant.
3. Klant kan bij Leverancier een schriftelijk verzoek indienen tot een wijziging in de functionaliteiten van de Dienst dan wel een wijziging in de uitvoering van de Overeenkomst. Leverancier is niet verplicht een dergelijk verzoek te aanvaarden. Als Leverancier het verzoek van Klant aanvaardt, wordt dat beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.
4. Van elke wijziging, als bedoeld in lid 1 van dit artikel, stuurt Leverancier Klant een schriftelijke bevestiging waarin de ingangsdatum van de wijziging wordt aangegeven.
5. Indien een wijziging, als bedoeld in lid 1 van artikel, onderbreking van de dienstverlening dan wel afstemming met wijziging(en) in de klantapparatuur vereist, dan worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met Klant vastgesteld.
6. Als Klant (één of meerdere van) de vaste Diensten op een andere Locatie wil afnemen, dan stelt hij Leverancier daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en bepaalt Leverancier na overleg met Klant de datum met ingang waarvan de door Klant afgenomen Diensten op de andere Locatie worden geleverd.
7. Als Klant verhuist naar een adres buiten het gebied waar Leverancier haar vaste Diensten levert, of naar een adres waar Leverancier een door Klant afgenomen vaste Dienst niet levert of kan leveren, dan heeft zij het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voorafgaand aan de verhuisdatum. Dit recht bestaat ook als voor de Overeenkomst een minimumduur geldt.
8. Als Klant verhuist naar een adres buiten Nederland dan heeft Leverancier in geval van mobiele diensten het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voorafgaand aan de verhuisdatum. Dit recht bestaat ook als voor de Overeenkomst een minimumduur geldt.
9. Voor, tijdens en na de verhuizing worden de lopende vaste Dienst(en) in beginsel en voor zover mogelijk voortgezet onder de daarvoor geldende voorwaarden en tarieven. Leverancier heeft echter het recht om andere tarieven en kosten door te berekenen aan Klant. Leverancier zal eventuele wijzigingen in voorwaarden en/of tarieven voorafgaand aan de verhuizing overeenkomen met Klant. Leverancier is gerechtigd de in redelijkheid gemaakte werkelijke kosten welke met een wijzigings- en/of verhuizingsaanvraag samenhangen zoals maar niet beperkt tot kosten voor (her)aansluiting door een monteur in rekening te brengen bij Klant.
10. Aan Klant kan in geval van verhuizing een alternatieve Dienst worden aangeboden.



11. In het geval van een verhuizing wordt ingeval van vaste Diensten de bestaande Overeenkomst beëindigd onder gelijktijdige afsluiting van een nieuwe Overeenkomst met een looptijd minimaal gelijk aan de oorspronkelijke looptijd van de bestaande Overeenkomst waarbij de minimale looptijd 12 (twaalf) maanden is.
12. Wijzigingen en/of verhuizingen moeten door Klant minimaal drie (3) maanden voor de geplande datum van de wijziging en/of verhuizing schriftelijk worden aangevraagd bij de klantenservice van Leverancier.
13. Wijzigingen en verhuizingen zullen conform artikel 5. Oplevering van Diensten en Producten worden Opgeleverd.



19 Borgstelling, bankgarantie en waarborgsom

1. Leverancier is te allen tijde gerechtigd om vanwege gegronde redenen, Klant te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen. Deze (aanvullende) zekerheid kan bestaan uit vooruitbetaling of betaling van een voorschot naar keuze van Leverancier en binnen een door hem te bepalen termijn. Op het moment dat zich gedurende een aaneengesloten periode van minimaal zes (6) maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan kan Klant bij Leverancier een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van het voorschot indienen. Leverancier zal het verzoek beoordelen en het voorschot terugbetalen indien hij van mening is dat de omstandigheden dit toelaten.
2. Leverancier kan ook overgaan tot het stellen van een limiet. Als de limiet wordt bereikt, zal de levering van de diensten worden opgeschort tot de datum waarop Klant de factuur heeft voldaan.
3. Klant verstrekt op eerste verzoek van Leverancier de zekerheid als bedoeld in lid 1 van dit artikel.
4. De kosten voor de zekerheidsstelling als genoemd in dit artikel komen voor rekening van Klant.



20 Overdracht derde partijen

1. De Overeenkomst is persoonlijk. Klant kan de (rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de) Overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier:
 - a. bezwaren;
 - b. door derde partijen (laten) overnemen;
 - c. aan derde partijen overdragen, leveren of ter beschikking stellen (waaronder door middel van verhuur); of
 - d. zijn verplichtingen laten uitvoeren (waaronder door middel van onderaanneming) door derde partijen. Klant is echter wel gerechtigd de Producten en/of Diensten aan Eindgebruikers ter beschikking te stellen.
2. Leverancier kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst derde partijen inschakelen.
3. Leverancier kan de Overeenkomst en zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan haar dochter- of groepsmaatschappijen of anderszins gelieerde ondernemingen en in het kader van de overgang van (delen) van Leverancier aan een derde partij. Voor zover nodig verleent Klant hierbij daarvoor toestemming aan Leverancier.



21 Wijzigingen voorwaarden

1. Leverancier kan de Algemene Voorwaarden, de Diensten, de functionaliteiten van de Dienst en de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, Overeenkomst, eventueel overeengekomen Service Levels en (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Leverancier maakt zulke wijzigingen minimaal één (1) maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan Klant bekend.
2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving per sms of ter kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die Klant ontvangt.
3. Als een wijziging leidt tot een opzegrecht van Klant dan dient de schriftelijke opzegging voor de wijzigingsdatum naar de klantenservice van Leverancier gestuurd te worden, op straffe van verval van het recht.
4. Het in lid 3 van dit artikel genoemde beëindigingsrecht is niet van toepassing wanneer de wijzigingen het gevolg is van:
 - a. een wijziging die aantoonbaar in het voordeel is van Klant;
 - b. een wijziging die noch in het voordeel, noch in het nadeel is van klant;
 - c. een periodieke prijsverhoging zoals nader uitgewerkt in lid 5 van artikel 8;
 - d. een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel die Leverancier noodzaakt tot het wijzigen van de Overeenkomst, zoals ten aanzien van belasting, heffing en/of invoerrechten;
 - e. besluit(en)/beslissingen opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument & Markt of rechtsprekende instanties;
 - f. technische wijzigingen in het NAP, DAP, Diensten en/of Producten die door Leverancier op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht; of
 - g. wijzigingen in een Overeenkomst of Dienst op verzoek van Klant.



22 Verval van rechten

1. Alle rechtsovereenkomsten van Klant op Leverancier op grond van een Overeenkomst vervallen na verloop van één (1) jaar na het ontstaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
2. Als Leverancier een recht of vordering op grond van een Overeenkomst niet uitoefent, houdt dat geen verklaring van afstand van rechten in. Daaronder valt ook het recht van Leverancier om op een later moment te factureren dan de maand volgende op de maand waarin van de Dienst gebruik is gemaakt.



23 Omkoping en corruptie

1. Leverancier heeft een uitvoerig anti-omkoopbeleid en –programma. Klant zal voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping en anticorruptie, zal geen steekpenningen, in geld noch ander voordeel, geven noch ontvangen, ook niet met betrekking tot enig buitenlandse ambtenaar en zal geen handelingen verrichten dan wel nalaten die ertoe zouden kunnen leiden dat Leverancier in strijd handelt met van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping en anticorruptie.
2. Klant informeert Leverancier onmiddellijk van elke aantijging in of buiten rechte van fraude, omkoping of corrupte praktijken aan het adres van Klant.



24 Sanctie en exportcontrole

Klant zal in het kader van de te leveren Diensten en Producten:

- a. voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de exportcontrole en economische en financiële sancties in de Europese Unie, Verenigde Staten van Amerika en ieder ander land waarmee Klant handelt;
- b. niet opzettelijk handelingen verrichten of handelingen nalaten die er toe kunnen leiden dat Leverancier of zijn groepsmaatschappijen in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving;
- c. aan elk redelijk verzoek van Leverancier voldoen om Leverancier te assisteren of van documenten en informatie voorzien, inclusief gegevens betreffende de Eindgebruikers;
- d. de andere partij informeren over het intrekken van een vergunning/goedkeuring of werkelijke of potentiële onderzoeken/overtredingen van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- e. geen activiteiten voor en/of met partijen verrichten die op een lijst staan als land, organisatie of personen waartegen sancties gelden of waarvoor financiële beperkingen gelden; en
- f. geen onderaannemers aanstellen die op een lijst staan als bedoeld onder (e), dan wel exporteren, doorverkopen of op een andere wijze de diensten overdragen aan partijen die op een lijst als bedoeld onder (e) staan.

Klant informeert Leverancier onmiddellijk van elke aantijging in of buiten rechte overtreding van bovengenoemde.



25 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale Koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Geschillen tussen Leverancier en Klant die voortvloeien uit alle rechtsverhouding tussen partijen zullen uitsluitend worden beslecht door de Autoriteit Consument & Markt dan wel de bevoegde rechter te Utrecht.



Bijlage A - Acceptable & Fair Use Policy

Inleiding

De Acceptable & Fair Use Policy van Leverancier is van toepassing op het gebruik door Klant van de Dienst(en) van Leverancier. De Acceptable & Fair Use Policy (hierna te noemen AFUP) is bedoeld om Klant te helpen bij diens gebruik van de Dienst(en) van Leverancier en bij de bescherming van de betreffende netwerken, met inbegrip van het Netwerk van Leverancier.

Klant dient diens Eindgebruikers, alsmede derden die (in)direct aan Klant verbonden zijn (hierna te noemen Gebruikers), te instrueren zich aan de AFUP te houden.

Een exemplaar van de AFUP is voor Klant op [webvindplaats] beschikbaar. Leverancier kan een nieuwe versie van de AFUP invoeren. Na publicatie op [webvindplaats] (hierna te noemen Ingangsdatum) is de aangepaste versie van de AFUP van toepassing.

De in de Algemene Voorwaarden Vodafone gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in deze AFUP, tenzij daarvan in deze AFUP uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Aanvaardbaar gebruik van het Netwerk en de Diensten

Klant dient:

- a. over voldoende beschermingsmaatregelen te beschikken en ten aanzien van al het binnenkomende en uitgaande netwerkverkeer beperkingen te stellen aan geautoriseerde verbindingen met het netwerk van Klant;
- b. al het inkomende internetverkeer op schadelijke content te scannen en de juiste maatregelen te nemen, teneinde virussen te voorkomen, met inbegrip van maar niet beperkt tot bijvoorbeeld de aanschaf en installatie van de juiste anti-hacking-software en virusbescherming;
- c. erop toe te zien dat alle accounts over een voldoende sterk wachtwoord beschikken;
- d. kwetsbare plekken te voorkomen en daar waar die zichtbaar worden onverwijld te herstellen;
- e. zijn systemen door middel van upgrades en patches up-to-date te houden;
- f. systemen, logs en netwerken regelmatig te controleren en de systemen zodanig te configureren dat goede logs worden gegenereerd;
- g. bij gebruik van een mailinglist te bevestigen dat alle op de lijst vermelde ontvangers om verzending van het aan de lijst verzonden materiaal hebben verzocht dan wel zulks anderszins expliciet hebben aanvaard; en
- h. schendingen van de beveiliging en/of overtredingen van het gebruiksbeleid door zijn Gebruikers onverwijld te onderzoeken en, indien noodzakelijk, daarop te reageren.

Onaanvaardbaar gebruik van het Netwerk en de Diensten

De volgende soorten gebruik (dan wel het redelijke vermoeden daarvan) door Klant en/of diens Gebruikers van het Netwerk en/of de Diensten worden als oneigenlijk gebruik opgevat, alsmede als een schending van deze AFUP.

- a. **Illegaal gebruik.** Het gebruiken van de Diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor de van toepassing zijnde plaatselijke, nationale dan wel internationale wet- of regelgeving wordt geschonden.



- b. **Bedreigingen.** Het gebruiken van de Diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor lichamelijk letsel dan wel eigendomsvernietiging dreigt te ontstaan dan wel wordt bevorderd of ontoegankelijk wordt.
- c. **Lastigvallen.** Het gebruiken van de Diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor iemand wordt lastiggevalen.
- d. **Frauduleuze activiteiten.** Het gebruiken van de Diensten voor het doen van frauduleuze aanbiedingen voor het kopen of verkopen van producten, artikelen en/of diensten, dan wel voor het promoten van allerlei soorten financiële zwendel.
- e. **Vervalsing of het zich als een ander voordoen.** Het toevoegen, verwijderen dan wel wijzigen van identificerende netwerkheader-informatie, in een poging te bedriegen of te misleiden. Het pogen zich als een ander voor te doen, door middel van vervalste headers of andere identificerende informatie. Het gebruik van opzettelijk misleidende headers in nieuwsberichten teneinde verzamelaars van e-mailadressen ten behoeve van spam te ontwijken, is toegestaan.
- f. **Ongevraagde commerciële e-mails/ongevraagde bulk-e-mails (zoals spam) zonder de mogelijkheid van 'opt-in'-bevestiging door de ontvanger.** Het gebruiken van de Diensten voor het distribueren van enigerlei ongevraagde commerciële e-mails en/of ongevraagde bulk-e-mails. Activiteiten die ertoe leiden dat ongevraagde commerciële e-mails en/of ongevraagde bulk-e-mails mogelijk worden, ongeacht of de e-mails commercieel van aard zijn.
- g. **Ongeoorloofde toegang.** Het gebruiken van de Diensten voor het zich verschaffen van toegang tot de accounts van anderen of voor het pogen zich daartoe toegang te verschaffen, dan wel voor het kraken van de beveiligingsmaatregelen voor de computersoftware of -hardware, het elektronisch communicatiesysteem en/of het telecommunicatiesysteem van Leverancier dan wel van een andere entiteit of voor het pogen deze te kraken, ongeacht of dit kraken tot corruptie of verlies van gegevens leidt. Tevens het gebruik van de Diensten op een wijze of in een mate die niet door Klant en Leverancier is overeengekomen.
- h. **Auteursrecht- of handelsmerkinbreuk.** Het gebruiken van de Diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor inbreuk wordt gemaakt op een auteursrecht, handelsmerk, octrooi, handelsgeheim en/ of overige eigendomsrechten van Leverancier of een derde, met inbegrip van maar niet beperkt tot het ongeoorloofd kopiëren van auteursrechtelijk beschermd materiaal, de digitalisering en distributie van foto's uit tijdschriften, boeken en/of overige auteursrechtelijk beschermde bronnen, alsmede de ongeoorloofde verzending van auteursrechtelijk beschermde software.
- i. **Vergaren van persoonsgegevens.** Het gebruiken van de Diensten voor het verkrijgen, vergaren en/of verwerken van persoonsgegevens van derden, dan wel voor het pogen dat te vergaren of te verwerken, en wel zonder hun medeweten of ondubbelzinnige instemming en/of zonder dat de betreffende verwerking voor de uitvoering van een overeenkomst met de betreffende personen noodzakelijk is.
- j. **Netwerkverstoringen en vijandige activiteiten.** Het gebruiken van de Diensten ten behoeve van een activiteit die de mogelijkheid voor andere mensen of systemen om de Diensten van Leverancier of internet te gebruiken, negatief beïnvloedt. Hieronder worden begrepen "denial-of-service"-aanvallen ('DoS') op een andere netwerkhost of individuele Gebruiker. De inmenging in of verstoring van andere netwerkgebruikers, netwerkdiensten en/ of netwerkapparatuur is verboden.



Leverancier behoudt zich het recht voor om - zonder dat dit tot enigerlei aansprakelijkheid harerzijds leidt met betrekking tot Klant dan wel diens Gebruikers herstelmaatregelen te nemen. Leverancier kan dergelijke maatregelen nemen, indien en op het moment dat er van illegaal gebruik van haar Netwerk en/of Diensten sprake is of daarvan een vermoeden bestaat, dan wel indien en op het moment dat er van een andere inbreuk op deze AFUP sprake is, en wel door een Gebruikers. Dergelijke maatregelen kunnen onder meer omvatten:

- het opschorten van de Diensten;
- het afsluiten van de Diensten;
- de eis dat Klant de overeengekomen Tarieven en/of de Tarieven voor het afsluiten/herstellen van de aansluiting van de Diensten voldoet;
- het nemen van rechtsmaatregelen, teneinde het oneigenlijke gebruik te verbieden en/of schadevergoeding naar aanleiding van het oneigenlijke gebruik te toucheren;
- het nemen van overige maatregelen die Leverancier op grond van contract of wet ter beschikking staan.

Overbelasting

Klant is ermee bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door Klant van de Diensten overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben.

Klant mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het Netwerk, dat dit andere gebruikers van het Netwerk hindert of het Netwerk overbelast. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeert Leverancier Klant over zijn overtreding van deze bepaling en maakt Klant hieraan onmiddellijk een einde. Als Klant niet aan deze verplichting voldoet, kan Leverancier maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van de Diensten. Leverancier is als gevolg van deze maatregelen niet verplicht aan de Klant schade of kosten te vergoeden.

Veiligheid van het Netwerk en content

Het is de Klant en diens Gebruikers niet toegestaan om op grond van een handelen of nalaten anderen toe te staan hun Netwerk voor illegale of onbetamelijke handelingen te gebruiken. Het is Klant en diens Gebruikers niet toegestaan om hun Netwerk op grond van een handelen of nalaten zodanig te laten configureren dat dit een derde in staat stelt hun Netwerk op illegale of onbetamelijke wijze te gebruiken.

Leverancier is niet aansprakelijk voor de beveiliging van via internet verzonden berichten, met inbegrip van enig deel van het Netwerk van Leverancier dat geacht zou kunnen worden deel van het internet uit te maken.

Leverancier beoordeelt, redigeert en/of censureert niet de content van de informatie, gegevens en berichten die Klant en diens Gebruikers via het Netwerk en de Diensten verzenden, ontvangen, distribueren en/of opslaan, en aanvaardt daarvoor geen verantwoordelijkheid. Leverancier behoudt zich het recht voor om:

- a. te allen tijde dataverkeer (met inbegrip van e-mail) te scannen:
 - i. als zulks naar het redelijke oordeel van Leverancier noodzakelijk is ter bescherming van Klant en/of andere Klanten en/of het Netwerk;
 - ii. op schadelijke content (met inbegrip van virussen en 'spam');



- iii. als er een redelijke aanleiding is om aan te nemen dat het onderhavige AFUP dan wel een van toepassing zijnde wet is of wordt overtreden;
- iv. als dat noodzakelijk is om erop toe te kunnen zien dat het Netwerk ten aanzien van bepaalde dienstverleningsniveaus en technische specificaties binnen aanvaardbare parameters functioneert;
- b. maatregelen nemen ter verwijdering van dergelijke schadelijke content ongevraagde commerciële e-mails/ongevraagde bulk-e-mails (zoals spam) met inbegrip van afsluiting van de Dienst;
- c. maatregelen te nemen als Leverancier op grond van de wet of vanwege een beschikking of vordering van een rechter of overheidsinstantie daartoe verplicht wordt.

Klant en Gebruikers dienen met Leverancier mee te werken in het geval van ingrepen die Leverancier noodzakelijk acht ter voorkoming van de verzending, distributie en/ of opslag van informatie en/of berichten die in strijd zijn met de onderhavige AFUP.

Onbeperkt bellen en sms-en

Als in de Overeenkomst tussen partijen is overeengekomen dat Klant onbeperkt kan bellen of sms-en en de bundel ook in het buitenland te gebruiken is, moet dit wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dergelijke Abonnementen zijn slechts beschikbaar voor Gebruikers die in Nederland woonachtig zijn en niet permanent of semipermanent in het buitenland gebruik maken van het Abonnement. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het Netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere Gebruikers te voorkomen.

Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- a. Gebruik in combinatie met een ander apparaat dat niet door Leverancier als geschikt is bevonden;
- b. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Leverancier is aangegeven;
- c. Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon of als telefooncentrale.

Bovenstaande is niet van toepassing wanneer partijen onderling overeen zijn gekomen.

Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

- a. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms en/of belmogelijkheden aan derde(n), anders dan Eindgebruikers;
- b. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één (1) nummer naar één (1) of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n);
- c. Gebruik als SIM-box;
- d. Gebruik van één (1) aansluiting door meerdere Gebruikers.

In geval van (een vermoeden van) misbruik of in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kan Leverancier voorwaarden stellen aan het gebruik, extra kosten voor het bellen en/of sms-en en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen. Leverancier zal in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt overgaan tot het in rekening brengen van extra kosten na Klant geïnformeerd te



hebben het gebruik niet als redelijk aan te merken. Zet dit gebruik zich echter voort, dan behoudt Leverancier zich het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen. Leverancier behoudt zich het recht voor gebruik van de aansluiting onmogelijk te maken, indien Klant de aansluiting niet op normale wijze gebruikt of indien dit vermoeden bestaat. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier uit voortvloeit.

Roam-like-at-Home

Per 1 juni 2017 heeft Leverancier 'Roam-like-at-Home' (RLAH) ingevoerd voor alle mobiele Abonnementen. Dit houdt in dat Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data vanaf 1 juni 2017 ook geldig zijn in de EU. 'Roamlike-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom past Leverancier een redelijk gebruik regeling toe (Roam like-at-Home FUP (RLAH FUP)). De RLAH FUP volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van Abonnementen in het buitenland te voorkomen. Leverancier past geen RLAH FUP toe voor Prepaid-overeenkomsten.

Leverancier biedt 'Roam-like-at-Home' aan roamende Klanten en Eindgebruikers die woonachtig zijn in Nederland of een stabiele link hebben met Nederland. Leverancier mag vragen naar bewijs hiervoor en heeft het recht om Klanten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als geen bewijs wordt overlegd.

Per 1 juni 2020 heeft Leverancier 'World Roaming upgrade' ingevoerd voor een aantal mobiele Abonnementen. Dit houdt in dat de Klant tegen betaling voor een bepaalde tijdsperiode haar Eindgebruikers gebruik kan laten maken van de Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data in de 'World' zone zoals beschreven in de tarievenlijst. Op de World Roaming upgrade zijn de RLAH FUP bepalingen van toepassing, zoals opgenomen op vodafone.nl/fup.

Het is verboden om op georganiseerde wijze SIM's door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland. Leverancier kan directe maatregelen nemen om georganiseerde wederverkoop van SIM's te voorkomen en te stoppen. Tevens kan Leverancier onmiddellijke evenredige maatregelen treffen tegen de volgende objectieve indicatoren betreffende een risico op misbruik:

- lange inactiviteit van een SIM die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming wordt gebruikt;
- aanschaf en daaropvolgende gebruik van verschillende SIM's door dezelfde Klant bij roaming.

Leverancier past verscheidene controlemechanismen toe, gebaseerd op objectieve indicatoren, om misbruik van roaming tegen te gaan. Er zijn twee controle-instrumenten: - De 4 maanden FUP; - De open bundel FUP.

De open bundel FUP:

Vodafone behoudt zich het recht voor om een maandelijks EU-datalimiet te stellen voor open bundels. Voor 2022 is het tarief €2 (inclusief btw) / GB. Vodafone communiceert wanneer er een EU-datalimiet van toepassing is op een open bundel. Wanneer de maandelijks EU-datalimiet is overschreden kan Vodafone toeslagen in rekening brengen.

De toeslagen in de EU die Vodafone toepast (volgend uit de Europese Roaming Verordening) zijn: €0,026 per minuut bellen, € 0,0131 per minuut gebeld worden, € 0,004 per sms versturen en €



0,0024 per MB data (toeslagen zijn inclusief btw). Kijk voor meer informatie over de FUP op vodafone.nl/fup.

Bij het gebruik van gereguleerde roamingdiensten binnen de Europese Unie kan de kwaliteit van de diensten in een ander land verschillen van de kwaliteit van de Vodafone diensten in Nederland. Dit kan komen door verschillende factoren gerelateerd aan de snelheid, de latentie (vertraging in dataoverdracht) en de beschikbaarheid van roaming- of andere diensten tijdens roaming. Tevens kan de kwaliteit verschillen als gevolg van de beschikbaarheid van bepaalde technologieën (zoals 3G, 4G of 5G), dekking of variatie als gevolg van externe factoren zoals topografie.

Mocht de kwaliteit van diensten tijdens roaming binnen de Europese Unie niet overeenkomen met de afspraken in de Overeenkomst, dan kan de Klant contact opnemen met Servicedesk. De genoemde factoren kunnen eveneens de kwaliteit van diensten tijdens roaming buiten de Europese Unie beïnvloeden. Met Europese Unie wordt in deze bepaling bedoelt: met uitsluiting van enig ander land, de 26 landen (anders dan Nederland) die officieel onderdeel zijn van de Europese Unie alsmede IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

