

Versie 2.0

Algemene Voorwaarden Service Provider

Artikel 1 Definities

De met een hoofdletter geschreven begrippen hebben in deze Algemene Voorwaarden en in eventueel van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de volgende betekenis:

Aanvullende Voorwaarden	voorwaarden van de Service Provider, die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden en die deel uitmaken van de Overeenkomst op grond waarvan de Service Provider aan de Klant specifiek bepaalde diensten en/of producten levert
Algemene Voorwaarden	deze Algemene Voorwaarden van de Service Provider, die deel uitmaken van de Overeenkomst
Diensten	alle diensten en producten die uit hoofde van de Overeenkomst aan de Klant worden geleverd door de Service Provider
Klant	de (rechts)persoon die met de Service Provider de Overeenkomst sluit of daartoe in onderhandeling treedt met de Service Provider
Hardware	de apparatuur die, ten behoeve van het leveren van de Dienst(en), door de Service Provider wordt gebruikt of in bruikleen ter beschikking aan de Klant wordt gesteld

Overeenkomst	de overeenkomst op grond waarvan de Service Provider de Diensten levert, met name zoals omschreven in Service Order Form, in de Algemene Voorwaarden, en/of, indien van toepassing, in de door de Service Provider van toepassing verklaarde Aanvullende Voorwaarden
Service Order Form	het “Service Order Form”, het opdrachtformulier waarin onder meer schriftelijk wordt vastgelegd welke Dienst(en) de Klant van de Service Provider wenst af te nemen
Service Provider	de onderneming die de Klant op grond van de Overeenkomst diensten en/of producten levert en waarover Easynet Group PLC direct of indirect zeggenschap heeft

Artikel 2 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 1 Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van de Service Provider zijn vrijblijvend en verplichten de Service Provider niet tot het aangaan van een overeenkomst met de Klant.
- 2 Een overeenkomst met de Service Provider komt tot stand als de Service Provider een aanvraag daartoe van de Klant schriftelijk aanvaardt.
- 3 Het staat de Service Provider vrij het aanbod van een Klant zonder opgaaf van redenen niet te aanvaarden.

Artikel 3 Toepasselijke voorwaarden; rangorde

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en de rechtsverhouding tussen de Service Provider en de Klant.
- 2 Op bepaalde diensten en producten van de Service Provider kunnen naast deze Algemene Voorwaarden tevens Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn.

Als het bepaalde in die Aanvullende Voorwaarden onverenigbaar is met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, gaat het bepaalde in de Aanvullende Voorwaarden in zoverre voor.

- 3 Indien hetgeen de Klant en de Service Provider in een Service Order Form, of in een ander door beide partijen ondertekend document bijzondere voorwaarden overeenkomen die onverenigbaar zijn met de Algemene Voorwaarden of Aanvullende Voorwaarden, gaan die bijzondere voorwaarden in zoverre voor.
- 4 De Service Provider aanvaardt niet de toepasselijkheid van niet van haar afkomstige algemene voorwaarden.

Artikel 4 Verplichtingen van de Service Provider

- 1 De Service Provider doet het redelijkerwijs nodige om de Diensten in overeenstemming met de Overeenkomst te leveren en haar verplichtingen deugdelijk uit te voeren.

Artikel 5 Verplichtingen van de Klant

- 1 De Klant zal gebruik maken van de Dienst met inachtneming van de Overeenkomst en/of andere van de Service Provider afkomstige (gebruiks)instructies.
- 2 De Klant is gehouden de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de wet en zal de Service Provider en/of derden niet benadelen door zijn gebruik van de Dienst.
- 3 De kosten die de Service Provider moet maken en/of de schade die de Service Provider lijdt of aan derden moet vergoeden als gevolg van handelingen van de Klant in strijd met de twee voorafgaande leden zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 6 Levering van Diensten

- 1 De Service Provider kan de levering van de Diensten tijdelijk opschorten in verband met (preventief) onderhoud zonder dat de Klant recht heeft op een (schade)vergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen. De Service Provider zal bij de uitvoering van het onderhoud zo veel mogelijk rekening houden met de belangen van de Klant.
- 2 De Service Provider kan gezien de aard van de Diensten niet garanderen dat de levering van de Diensten zonder storingen of foutloos zal verlopen. In geval van een storing heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen, tenzij anders overeengekomen.
- 3 De Service Provider doet het redelijkerwijs nodige om storingen te voorkomen en te verhelpen.
- 4 De Klant werkt indien nodig actief mee de Service Provider in staat te stellen (preventieve) onderhoudswerkzaamheden ten behoeve van haar dienstverlening te verrichten, met inbegrip van onderhoud aan de apparatuur van de Klant.
- 5 De Klant dient storingen en/of klachten onmiddellijk aan de Service Provider te melden.
- 6 Alle door de Service Provider in Overeenkomsten vermelde levertijden, dienst- en productspecificaties gelden bij benadering.

Artikel 7 Prijs en betaling

- 1 Alle door de Service Provider opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting (B.T.W.) en van overheidswege opgelegde heffingen.
- 2 De Klant dient de vergoeding aan de Service Provider te betalen conform de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 3 De door de Klant verschuldigde vergoedingen kunnen bestaan uit periodieke (abonnements)vergoedingen, verbruikvergoedingen en andere (eenmalige) vergoedingen, zoals aansluitvergoedingen, installatievergoedingen en

- verhuisvergoedingen. Tenzij anders bepaald, worden periodieke vergoedingen maandelijks vooraf gefactureerd, worden verbruiksvergoedingen maandelijks achteraf gefactureerd en worden eenmalige vergoedingen gefactureerd nadat de Service Provider de betreffende werkzaamheden heeft verricht.
- 4 Tenzij anders overeengekomen, zal de Service Provider kunnen overgaan tot facturering vanaf het moment dat de Service Provider de Diensten aan de Klant beschikbaar heeft gesteld.
- 5 De Klant dient, tenzij anders vermeld, binnen 30 dagen na de factuurdatum te betalen.
- Alle betalingstermijnen die de Service Provider hanteert, zijn fatale termijnen.
- 6 Bij overschrijding van een betalingstermijn is de Klant in verzuim en is de Klant vanaf het moment van overschrijding per maand 1,5 % rente over het openstaande bedrag verschuldigd.
- 7 Indien de Service Provider na wanbetaling tot incasso overgaat, is de Klant een bijkomende vergoeding voor incassokosten verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding is 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 140,00 excl. B.T.W. Indien de incassokosten hoger zijn dan deze vastgestelde vergoeding, dan dient de Klant de hogere incassokosten te vergoeden.
- 8 De administratie van de Service Provider is beslissend voor de vaststelling van de betalingsverplichtingen van de Klant, behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.
- 9 De Klant is niet bevoegd tot betaling over te gaan door middel van verrekening en is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten, op welke grond dan ook.

Artikel 8 (Intellectuele) Eigendomsrechten

- 1 Alle rechten van (intellectuele) eigendom en know-how met betrekking tot (het gebruik van) de Dienst, de bijbehorende faciliteiten, de Hardware, aan de Klant verstrekte materialen, documenten en producten, behoren exclusief toe aan de Service Provider of haar leveranciers. De Klant verkrijgt enkel een niet-exclusief

- en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Dienst en de bijbehorende faciliteiten of de Hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 2 Het is de Klant niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Service Provider (onderdelen van) de Dienst, de Hardware, aan de Klant verstrekte documentatie, software of andere materialen, door verveelvoudiging of anderszins, ter beschikking te stellen aan derden.
 - 3 De Klant stelt zich op de hoogte van eventueel op het gebruik van software toepasselijk licentievoorwaarden en zal te allen tijde aan deze voorwaarden voldoen.
 - 4 Indien derden met betrekking tot eigendom of rechten van de Service Provider aanspraken kenbaar maken of rechtsmaatregelen (overwegen te) treffen, waaronder inbeslagneming, dan dient de Klant dit schriftelijk te melden aan de Service Provider.

Artikel 9 Privacy

- 1 De Service Provider houdt zich aan alle toepasselijke voorschriften op het gebied van privacy-wetgeving.
- 2 De door de Service Provider vastgelegde gegevens zullen enkel in het kader van de bedrijfsvoering van de Service Provider gebruikt worden, tenzij de Klant specifiek toestemming heeft gegeven de gegevens aan derden beschikbaar te stellen.
- 3 De Service Provider treft, ter bescherming van de vertrouwelijkheid van de op de Klant betrekking hebbende gegevens, passende technische en organisatorische maatregelen. De Service Provider kan de vertrouwelijkheid van deze gegevens echter niet garanderen, onder meer omdat de Service Provider onder omstandigheden gehouden kan zijn bepaalde gegevens op last van daartoe bevoegde (rechterlijke) autoriteiten te verstrekken.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- 1 De Service Provider is jegens de Klant niet aansprakelijk voor door de Klant geleden schade, tenzij het gaat om:
 - aan de Service Provider toerekenbare schade aan zaken, waarbij geldt dat indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, per gebeurtenis tot maximaal het totaal aan periodieke (vaste) vergoedingen voor een jaar en in andere gevallen per gebeurtenis tot een maximum van de overeengekomen prijs zal worden vergoed, in alle gevallen met een maximum van € 25.000,00 per jaar; of
 - aan de Service Provider toerekenbaar persoonlijk letsel of overlijden, in welk geval per gebeurtenis zal worden vergoed het bedrag dat wordt uitgekeerd uit hoofde van een door de Service Provider afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, dit tot een maximum van € 450.000,00 per jaar.
- 2 De Service Provider is niet aansprakelijk jegens de Klant voor andere schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel, in het bijzonder niet voor gevolgschade, gederfde winst/omzet, gemiste besparingen, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gegevensverlies.
- 3 De Service Provider is in niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van omstandigheden die buiten de macht van de Service Provider liggen. Omstandigheden die buiten de macht van de Service Provider liggen zijn onder meer arbeidsongeregeldheden (bij derden of bij de Service Provider), maatregelen opgelegd door een toezichthoudende instantie of overheid, tekortkomingen van leveranciers en/of andere derden, storingen in de (verbindingen met) andere telecommunicatienetwerken en de invloed van elektronische virussen.
- 4 De beperkingen van de aansprakelijkheid van de Service Provider vinden geen toepassing als de door de Klant geleden - en aan de Service Provider

- toerekenbare -schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld van leidinggevendenden van de Service Provider.
- 5 Tenzij dit redelijkerwijs niet van de Klant gevegd kan worden, dient de Klant, op straffe van verval van het recht op schadevergoeding, binnen dertig dagen na het ontstaan van de schade de Service Provider schriftelijk op de hoogte te stellen van zowel het schadeveroorzakende voorval, als van de specificaties van de geleden schade.
 - 6 De Klant vrijwaart de Service Provider van alle aanspraken van derden, waar onder medewerkers van de Klant, die verband houden met onjuist, onzorgvuldig of onrechtmatig gebruik van de Dienst.

Artikel 11 Wijzigingen

- 1 De Klant dient alle door voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, zoals gespecificeerd door de Service Provider, tijdig en schriftelijk te verstrekken.
- 2 De Klant dient wijzigingen in de door deze verstrekte gegevens terstond schriftelijk aan de Service Provider door te geven. Zo mogelijk moeten voorgenomen wijzigingen gemeld worden vóóordat zij ingaan.
- 3 De Service Provider kan de Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden, alsmede de tarieven en specificaties van de Dienst, periodiek wijzigen. Indien mogelijk zal de Service Provider wijzigingen pas dertig dagen na bekendmaking van dit voornemen doorvoeren. De bekendmaking kan onder meer geschieden door publicatie op de website van de Service Provider. De Klant zal met het oog hierop regelmatig de website van de Service Provider raadplegen.
- 4 Indien de wijzigingen als bedoeld in lid 3 van dit artikel een aanmerkelijke verzwaring van de verplichtingen van de Klant meebrengen, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand op te zeggen.

Artikel 12 Duur, opschorting en einde van de Overeenkomst

- 1 Tenzij anders bepaald, worden de Diensten afgenomen voor een duur van twee jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de Service Provider de Diensten aan de Klant beschikbaar heeft gesteld. De Overeenkomst wordt na afloop van deze duur telkens stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij de Klant of de Service Provider de Overeenkomst tegen het einde van de aldus geldende (verlengde) duur, schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 2 Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan kan elk der partijen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, mits een eventueel geldende minimum duur zal zijn verstreken.
- 3 Indien de Service Provider als gevolg van omstandigheden die buiten de macht van de Service Provider liggen (zie artikel 10(3)) de Dienst meer dan dertig dagen niet heeft kunnen leveren aan de Klant, dan kan elk der partijen de Overeenkomst onder opgave van redenen schriftelijk opzeggen. De Klant en de Service Provider zijn elkaar in een dergelijk geval niets verschuldigd, zij het dat de Klant gehouden is voor de reeds geleverde Dienst de geldende vergoedingen te betalen.
- 4 De Service Provider kan de levering van de Dienst tijdelijk of gedeeltelijk opschorten of de Overeenkomst ontbinden, indien de Klant niet correct of tijdig aan de voorwaarden van de Overeenkomst voldoet en/of de Service Provider gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de Klant niet correct of niet tijdig aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal voldoen. In een dergelijk geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen.
- 5 De Service Provider kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder dat de Klant recht heeft op schadevergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen, indien:

- de Klant zijn bedrijfsactiviteiten staakt;
- het faillissement van de Klant is aangevraagd of is uitgesproken;
- de Klant in surséance van betaling verkeert of surséance van betaling heeft aangevraagd;
- de Klant onder bewind of curatele is gesteld; en/of
- de Klant op enigerlei andere wijze het beheer over zijn vermogen verliest.

Artikel 13 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 2 Geschillen tussen de Service Provider en de Klant die verband houden met de Overeenkomst worden, behoudens bepalingen van dwingend recht, voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 14 Slotbepalingen

- 1 Indien één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden of de Aanvullende Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken te zijn, dan tast dit niet de geldigheid van de Overeenkomst en de overige bepalingen aan. In dat geval zullen partijen bovendien gebonden zijn aan een bepaling die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige bepaling benadert.
- 2 Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst gelden slechts indien de Service Provider deze schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd.
- 3 Voor de uitleg van de Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of bijzondere gebruikersvoorwaarden, is de Nederlandse tekst doorslaggevend.
- 4 Het is de Klant niet toegestaan de rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
- 5 Onverminderd de verantwoordelijkheid van de Service Provider, kunnen bij de levering van de Dienst derden ingeschakeld worden door de Service Provider.