

# Algemene Leveringsvoorwaarden

April 2016

# Inhoud

Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Artikel 2	Algemene bepalingen	3
Artikel 3	Prijs en betaling	3
Artikel 4	Borgstelling, waarborgsom, bankgarantie	4
Artikel 5	Geheimhouding	5
Artikel 6	Risico, eigendom en zorgplicht	5
Artikel 7	Garantie	5
Artikel 8	Rechten van intellectuele eigendom	6
Artikel 9	Medewerking door opdrachtgever	7
Artikel 10	(Leverings)termijnen en verzuim	7
Artikel 11	Duur van de overeenkomst en beëindiging	7
Artikel 12	Opschorting	8
Artikel 13	Ontbinding van de overeenkomst	8
Artikel 14	Aansprakelijkheid van leverancier; vrijwaring	8
Artikel 15	Overmacht	9
Artikel 16	Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen	10
Artikel 17	Verplichtingen uit de wet bescherming persoonsgegevens en de telecommunicatiewet	10
Artikel 18	Slotbepalingen	10

## Artikel 1 Begripsbepalingen

**Aanvullende Voorwaarden:** voorwaarden die gelden voor de levering van specifieke producten en/of Diensten en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.

**Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden.

**Dienstbeschrijving:** bijlage bij de Overeenkomst waarin de Dienst is beschreven.

**Diensten:** door of namens Leverancier aan Opdrachtgevers te verlenen elektronische communicatie-, ICT of andere, daarmee samenhangende diensten.

**Leverancier:** alle Nederlandse dochterondernemingen van Koninklijke KPN N.V., waaronder maar niet daartoe beperkt tot KPN B.V.

**Opdrachtgever:** degene die handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf met wie Leverancier een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

**Overeenkomst:** de afspraken vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Leverancier de daarin genoemde goederen en/of Diensten aan Opdrachtgever levert..

**Partij(en):** de Opdrachtgever of Leverancier afzonderlijk ("Partij") dan wel gezamenlijk ("Partijen").

**Voorzieningen:** alle kabels, rand-, meet- of andere apparatuur, modems, smartcards en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur die eigendom zijn en blijven van Leverancier en die Opdrachtgever ten behoeve van de Diensten van Leverancier huurt of in bruikleen heeft of die door Leverancier op de locatie van Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst zijn aangebracht of geplaatst.

## Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, Dienstbeschrijving, de Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden geldt de volgende rangorde:
  - 1 de Overeenkomst
  - 2 de Dienstbeschrijving
  - 3 de Aanvullende Voorwaarden
  - 4 de Algemene Voorwaarden

- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Leverancier van documenten van Opdrachtgever en/of derden waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- 2.4 Overeenkomsten, alsmede wijzigingen daarop, komen tot stand:
  - a door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding van Leverancier of enig ander document;
  - b op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Leverancier dat de aanvraag van Opdrachtgever is geaccepteerd;
  - c wanneer Opdrachtgever Leverancier feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

## Artikel 3 Prijs en betaling

- 3.1 Alle prijzen en tarieven in Euro en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten zijn niet in de prijzen en tarieven inbegrepen en kunnen door Leverancier apart in rekening worden gebracht.
- 3.2 Leverancier is per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te verhogen, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 januari – 31 december. Indien de CBS Consumentenprijsindex in enig jaar negatief is, zullen de dan geldende prijzen en tarieven niet worden aangepast.
- 3.3 Leverancier behoudt zich het recht voor om naast de jaarlijkse prijsindexering, de overeengekomen prijzen en tarieven, na Opdrachtgever daarvan minimaal vier weken van tevoren op de hoogte te hebben gesteld, één keer per jaar te verhogen. Opdrachtgever heeft in geval van prijsverhoging gebaseerd op dit artikel 3.3 uitsluitend het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen in de volgende gevallen: a indien de prijsverhoging betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst; of b indien de prijswijziging geen betrekking heeft op een openbare elektronische communicatie-

- dienst en de prijsverhoging hoger is dan 5%.
- 3.4 Op grond van de verplichtingen die door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) – voormalig OPTA- aan Leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij Leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen.

Uitsluitend indien:

1. daar tijdens de looptijd van de Overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor de (de werking van) één of meer bepalingen uit de Overeenkomst; of
2. als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van Leverancier of van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan Diensten dat Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst van Leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij Leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen.

Indien Opdrachtgever de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door Leverancier moet zijn geïmplementeerd.

- 3.5 Leverancier brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
- a eenmalig verschuldigde bedragen worden op (op)leverdatum gefactureerd;
  - b periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en zijn verschuldigd vanaf datum oplevering of feitelijke ingebruikname

- van de Dienst;
- c gebruikskosten en op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd.

- 3.6 Facturen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 21 (eenentwintig) dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. In het geval automatische incasso is overeengekomen wordt op de factuur aangekondigd op welke datum Leverancier het factuurbedrag van de rekening van Opdrachtgever zal afschrijven.
- 3.7 Bezwaren tegen gefactureerde bedragen, dienen vóór het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan Leverancier kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen na het verstrijken van de betalingstermijn tussen partijen komt vast te staan. Voor de bepaling van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Leverancier beslissend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
- 3.8 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Leverancier gerechtigd tot de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek (wettelijke handelsrente) en tot redelijke vergoeding van (buiten)gerechtelijke kosten en incassokosten.
- 3.9 Het recht van Opdrachtgever op verrekening is uitgesloten.
- 3.10 Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd tot opschorting voor het betwiste deel van de vordering. Indien Opdrachtgever een beroep doet op opschorting zal zij Leverancier binnen vijf werkdagen op de hoogte stellen van de redenen daarvan.

#### **Artikel 4 Borgstelling, waarborgsom, bankgarantie**

- 4.1 Leverancier heeft het recht om van Opdrachtgever zekerheden te vorderen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, waarborgsom of een andere vorm van zekerheid als er gerede twijfel bestaat of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting zal kunnen voldoen.

- 4.2 Het bedrag waarvoor zekerheid gesteld dient te worden, zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Opdrachtgever over een periode van zes maanden aan Leverancier verschuldigd zal zijn ter zake van de overeengekomen goederen en/of Diensten.
- 4.3 Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Leverancier meedelen dat de borgstelling of de bankgarantie of een andere vorm van zekerheid kan vervallen dan wel wordt de waarborgsom terugbetaald.
- 4.4 Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

#### **Artikel 5 Geheimhouding**

- 5.1 Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

#### **Artikel 6 Risico, eigendom en zorgplicht**

- 6.1 Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering.
- 6.2 Leverancier behoudt het eigendom van de zaken tot het moment dat de Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen heeft betaald. Opdrachtgever zal de zaken zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet vervreemden, belenen of verpanden, noch verhuren, uitlenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
- 6.3 Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een Voorziening gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze Voorzieningen zijn aangebracht of geplaatst op een locatie van Opdrachtgever, dan wel anderszins aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
- 6.4 Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat de Voorzieningen op een geschikte (droge en trillingsvrije) locatie worden geplaatst. Opdrachtgever zal op de Voorzieningen aangebrachte type- en serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

- 6.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen (inclusief wijzigingen in meegeleverde of in de Voorzieningen geïmplementeerde software) of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan Leverancier te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Leverancier.
- 6.6 Opdrachtgever dient Leverancier onverwijld in te lichten indien beslag wordt of dreigt te worden gelegd op de zaken of Voorzieningen of anderszins eigendomsrechten van Leverancier of van door hem ingeschakelde derden dreigen te worden geschaad. Zolang het eigendom van de zaken bij Leverancier berust, is Leverancier gerechtigd de zaken bij de Opdrachtgever terug te halen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient Leverancier toegang te verlenen tot de locatie waar de zaken zich bevinden.

#### **Artikel 7 Garantie**

- 7.1 Leverancier zal de goederen en Diensten leveren in overeenstemming met in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Leverancier garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten.
- 7.2
  - a De garantieperiode voor zaken bedraagt één jaar, ingaande op de datum van aflevering.
  - b De garantie op zaken omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de zaken in geval van materiaal- en/of fabricagefouten. De garantie omvat niet de levering en/of vervanging van verbruiksartikelen. De vervangen onderdelen worden automatisch eigendom van Leverancier.
  - c garantie wordt verleend op zaken waarvan Opdrachtgever niet kan aantonen dat hij deze binnen de garantieperiode Leverancier geleverd heeft gekregen.
- 7.3
  - a De garantieperiode voor systeemsoftware bedraagt drie maanden, ingaande op de dag na levering van de systeemsoftware.
  - b De garantie op systeemsoftware omvat het

kosteloos opsporen en corrigeren van fouten in het geval de software niet functioneert conform de tussen partijen overeengekomen technische en functionele specificaties.

- c garandeert niet dat de systeemsoftware zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle fouten zullen worden verbeterd.

- 7.4 De werkzaamheden die onder de garantie vallen, worden alleen binnen Nederland verricht op een door Leverancier aan te geven adres.
- 7.5 De garantie vervalt indien:
  - 1 reparaties, veranderingen of uitbreidingen aan de zaken zijn verricht door anderen dan Leverancier zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier;
  - 2 de zaken naar het oordeel van Leverancier zijn verwaarloosd dan wel onvoorzichtig en/of ondeskundig zijn gebruikt, behandeld en/of onderhouden;
  - 3 typenummers, serienummers en/of garantiestickers zijn beschadigd, verwijderd en/of veranderd;
  - 4 wijzigingen in het garantiebewijs en/of aankoopbon zijn aangebracht;
  - 5 door verkeerd inleggen en/of lekkage van vervangbare batterijen defecten zijn ontstaan;
  - 6 defecten zijn ontstaan door het niet volgens de voorschriften aansluiten en/of installeren van (goedgekeurde) zaken;
  - 7 defecten zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover dergelijke condities zijn aangegeven;
  - 8 defecten zijn ontstaan door overige van buitenaf komende oorzaken;
  - 9 de verzegeling van de zaken, voor zover aanwezig, is verbroken.
- 7.6 Indien Leverancier zaken heeft geleverd onder fabrieksgarantie, dan gelden uitsluitend de garantievoorwaarden en de garantietermijn van de fabrikant.
- 7.7 De garantietermijn wordt niet verlengd of vernieuwd door uitvoering van garantiewerkzaamheden, met dien verstande dat de garantie op de uitgevoerde garantiewerkzaamheden, inclusief op de vervangen onderdelen, 3 maanden bedraagt.
- 7. Eventuele verzend- of voorrijkosten kunnen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## Artikel 8 Rechten van intellectuele eigendom

- 8.1 Met inachtneming van de in de Overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent Leverancier aan de Opdrachtgever een niet-exclusief, niet overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken en ter beschikking gestelde Voorzieningen te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.
- 8.2 De intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door Leverancier krachtens of in verband met de Overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken en Voorzieningen, met inbegrip van documentatie, berusten bij Leverancier of zijn leveranciers en/of bij de derde die Leverancier heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. De Opdrachtgever verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.
- 8.3 Leverancier spant zich maximaal in om te waarborgen dat het gebruik door de Opdrachtgever van de programmatuur, apparatuur en andere door Leverancier in verband met de Diensten ter beschikking gestelde zaken en Voorzieningen geen inbreuk maken op de intellectuele of andere eigendomsrechten van derden.
- 8.4 Leverancier zal de Opdrachtgever vrijwaren en verdedigen tegen aanspraken van derden die verband houden met vermeende inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden door programmatuur, apparatuur of andere door Leverancier in verband met de Dienst(en) ter beschikking gestelde zaken en Voorzieningen, op voorwaarden dat: Opdrachtgever : (i) Leverancier onverwijld van dergelijke aanspraken in kennis stelt; (ii) de aanspraken niet erkent; en (iii) medewerking verleent aan de verdediging tegen dergelijke aanspraken. De vrijwaringsverplichting vervalt indien en voor zover de vermeende inbreuk redelijkerwijs kan worden toegeschreven aan misbruik van of aanpassingen aan de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere zaken door

de Opdrachtgever, diens klanten, gelieerde ondernemingen, agenten of onderaannemers, wanneer de (vermeende) inbreuk een indirecte inbreuk betreft, of wanneer de (vermeende) inbreuk oorsprong heeft in de combinatie van de desbetreffende programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken met andere producten, programmatuur of elementen die niet geleverd zijn door Leverancier.

- 8.5 Indien een rechter onherroepelijk heeft beslist dat de Opdrachtgever inbreuk maakt op de intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden als gevolg van een handeling of omissie aan de zijde van Leverancier, dan zal Leverancier, naar eigen keuze:
- a maatregelen nemen om de inbreuk te beëindigen, zoals het vervangen van de inbreukmakende Dienst voor een functioneel gelijkwaardige andere dienst of het wijzigen van de Dienst zodat deze niet langer meer inbreuk maakt maar functionele wel gelijkwaardig blijft, of
  - b de Diensten beëindigen en aan de Opdrachtgever eventueel reeds ontvangen bedragen voor nog niet verleende diensten terug betalen.

#### **Artikel 9 Medewerking door opdrachtgever**

- 9.1 Opdrachtgever zal steeds tijdig al die informatie verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is.
- 9.2 Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp) middelen, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Leverancier of als Opdrachtgever anderszins tekort schiet in zijn verplichtingen, heeft Leverancier het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 9.3 Opdrachtgever zal medewerkers van Leverancier steeds toegang geven tot de locaties waar de werkzaamheden uitgevoerd dan wel waar de Diensten geleverd moeten worden.

#### **Artikel 10 (Leverings)termijnen en verzuim**

- 10.1 Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 10.2 Indien overschrijding van enige (leverings)termijn dreigt, zullen Leverancier en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 10.3 Verzuim van Leverancier treedt pas in nadat Opdrachtgever Leverancier schriftelijke in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en Leverancier niet binnen die redelijke termijn nakomt.

#### **Artikel 11 Duur van de overeenkomst en beëindiging**

- 11.1 Een Overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, wordt na afloop van de initiële contractduur verlengd voor onbepaalde duur, tenzij Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de initiële contractduur, of indien Leverancier de Overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de initiële contractduur. Overeenkomsten die krachtens de geldende wet- en regelgeving naar hun aard niet langer aangegaan mogen worden dan vijf (5) jaar, zullen na het verstrijken van die vijf (5) jaar niet stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur. Deze overeenkomsten kunnen wel op initiatief van Opdrachtgever worden verlengd.
- 11.2 Een Overeenkomst aangegaan of verlengd voor onbepaalde duur kan door Opdrachtgever zonder opgave van redenen, schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij Partijen op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever een opzegtermijn van ten hoogste drie (3) maanden zijn overeengekomen. Leverancier is gerechtigd om de Overeenkomst voor onbepaalde duur na goed zakelijk overleg en onder opgave van reden schriftelijk op te zeggen. Indien een minimale duur is overeengekomen, geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de minimale duur. Indien partijen geen opzegtermijn zijn overeengekomen, geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden voor



Leverancier. Voor Overeenkomsten die krachtens de geldende wet- en regelgeving naar hun aard niet langer aangegaan mogen worden dan vijf (5) jaar, zal de contractduur voor onbepaalde tijd worden geconverteerd naar een Overeenkomst voor bepaalde duur. Deze overeenkomsten kunnen wel op initiatief van Opdrachtgever worden verlengd

- 11.3 Indien Opdrachtgever een Dienst vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur opzegt is Leverancier gerechtigd tot de resterende vergoedingen welke verschuldigd zouden zijn als de Overeenkomst niet tussentijds zou zijn opgezegd.
- 11.4 Naast het bepaalde in de voorgaande leden is Leverancier gerechtigd levering van de Dienst(en) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste drie maanden, indien technische of (bedrijfs) economische redenen daartoe noodzaken. In dat geval biedt Leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de Opdrachtgever de dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum dat Leverancier de dienstverlening staakt.
- 11.5 Het bepaalde in artikel 11.4 is tevens van toepassing indien Leverancier niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Leverancier liggen.

### Artikel 12 Opschorting

- 12.1 Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Leverancier gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, Apparatuur, data of kabels van de Opdrachtgever van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Leverancier los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren indien:
- Leverancier daartoe verplicht wordt door een overheidsinstelling of toezichthouder;
  - dit noodzakelijk is voor de naleving (of handhaving) van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
  - Leverancier daarmee uitvoering geeft aan een gerechtelijk bevel of een vonnis;

- de kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Leverancier aan andere klanten levert, wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Opdrachtgever;
  - de veiligheid van personen of goederen wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel;
  - sprake is van een situatie waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;
  - er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden.
- 12.2 De Opdrachtgever blijft gedurende de in artikel 12 lid 1, bedoelde periode van de opschorting betalingsverschuldigd.
- 12.3 Voor zover Leverancier de dienstverlening heeft opgeschort omdat Opdrachtgever een verplichting niet nakomt, dan is Leverancier bij hervatting van de dienstverlening na opschorting gerechtigd om eventuele heraansluitingskosten in rekening te brengen.

### Artikel 13 Ontbinding van de overeenkomst

- 13.1 Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien Opdrachtgever:
- surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend.

### Artikel 14 Aansprakelijkheid van leverancier; vrijwaring

- 14.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van de volgende schade en tot de daarbij genoemde maximum bedragen:



- a dood- en letselschade tot een maximum van EUR 1.500.000, per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis;
  - b zaakschade, bestaande uit de redelijke kosten van herstel of vervanging tot een maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis;
  - c schade die Opdrachtgever aantoonbaar lijdt als gevolg van het niet beschikbaar zijn van een Dienst, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier of als gevolg van een administratieve fout van Leverancier tot een maximum van EUR 2.500 per benadeelde, met een maximum van EUR 250.000 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis;
  - d aantoonbare redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade met een maximum van EUR 250.000 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- Voor de schade genoemd onder b tot en met d geldt een absoluut maximum van EUR 1.000.000 gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 14.2 De in artikel 14 lid 1 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Leverancier.
  - 14.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor niet in artikel 14.1 opgenomen schade, waaronder mede begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.
  - 14.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt.
  - 14.5 De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.
  - 14.6 Indien Partijen naast het recht op schadevergoeding een boete zijn overeengekomen, zullen de eventueel verbeurde contractuele boetes en uitgekeerde en/of uit te keren bedragen op grond van vrijwaringen in mindering worden gebracht op

de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis.

- 14.7 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier en medewerkers van Leverancier voor alle aanspraken van derden, in het bijzonder voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen.

#### Artikel 15 Overmacht

- 15.1 Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 15.2 Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht tevens verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van Personeel alsmede een tekortkoming jegens Leverancier van de toeleveranciers van Leverancier of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Leverancier.
- 15.3 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmachtsituatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 16 Wijziging en uitbreiding van werkzaamheden, prestaties en/of leveringen

- 16.1 Indien Leverancier op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door Opdrachtgever aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 16.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Leverancier en de overeengekomen tarieven van Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

## Artikel 17 Verplichtingen uit de wet bescherming persoonsgegevens en de telecommunicatiewet

- 17.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en voor zover het Leverancier betreft tevens de Telecommunicatiewet na te komen.
- 17.2 Opdrachtgever zal Leverancier steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van een Overeenkomst onder de Wbp valt en of deze verwerking is aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens, dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van Opdrachtgever. Voor zover de verplichting(en) genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor Leverancier, zal Opdrachtgever deze vergoeden.
- 17.3 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de Wbp alle verplichtingen van de Wbp zal naleven. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die jegens Leverancier

mochten worden ingesteld op grond van de Wbp.

- 17.4 Leverancier is gerechtigd om doorgifte van ongewenste communicatie als bedoeld in artikel 11.7 Telecommunicatiewet zoals spamberichten, malware en virussen te blokkeren.

## Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 18.3 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.
- 18.4 Leverancier is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven. Voor zover deze wijzigingen betrekking hebben op een openbare elektronische communicatiedienst geldt artikel 7.2 Telecommunicatiewet.
- 18.5 Door Leverancier aan de Opdrachtgever verleende gebruiksrechten op de Diensten zijn strikt persoonlijk. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan rechten (door) te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 18.6 Elk van de Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot een jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. De andere partij is gerechtigd om aan de bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.
- 18.7 Leverancier is gerechtigd nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat Leverancier echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.
- 18.8 Leverancier heeft het recht de Overeenkomst(en)

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

18.9 Opdrachtgever dient alle mededelingen en kennisgevingen in het kader van een overeenkomst te zenden naar het adres van de daarvoor aangewezen persoon of afdeling.

18.10 Indien bepalingen of delen van bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of bijlagen daarbij in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar zijn of worden, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

