

## **Algemene Bepalingen**

### **1. Aanbieding en overeenkomst**

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

### **2. Vergoeding**

1. Contractant is aan Netvia vergoedingen verschuldigd voor de levering van Diensten volgens de door Netvia aangegeven tarieven.
2. De in artikel 2.1 bedoelde vergoedingen worden voor elk van de Diensten afzonderlijk vastgesteld en kunnen behelzen:
  1. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de Dienst, en, voor zover van toepassing voor de benodigde voorzieningen;
  2. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging of verplaatsing van de Dienst;
  3. een maandelijks verschuldigd bedrag en/of maandelijks verschuldigde bedragen voor het instandhouden en het beschikbaar stellen van de Dienst en het verlenen van een of meer Diensten;
  4. kosten voor de met gebruikmaking van de Dienst tot stand gebrachte verbindingen, onder andere met andere netwerken en voor de verbindingen die voor rekening van Contractant zijn geaccepteerd.
  5. De vergoeding die Contractant maandelijks is verschuldigd, wordt in een door Netvia opgestelde nota vermeld. De vergoeding zal worden verhoogd met de verschuldigde wettelijke belastingen en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
3. Netvia is gerechtigd de tarieven die voor de Diensten gelden, jaarlijks te verhogen, op basis van het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (1997 =100). De tarieven en de jaarlijkse verhoging ervan kunnen door Netvia ook worden aangepast conform de toekomstige wet- en regelgeving in verband met de Europese Munt Unie.

4. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.4 kan Netvia de tarieven die voor de Diensten gelden, verhogen. Indien Netvia de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van de in artikel 2.4 bedoelde index, heeft Contractant het recht de Overeenkomst tegen de datum waarop de wijziging ingaat, op te zeggen.
5. De door Netvia geregistreerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoedingen, administratie, indienststelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.

### 3. **Betaling**

1. Contractant is de vergoeding, zoals genoemd in artikel 2, verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst voor gebruik ter beschikking is gesteld, dan wel vanaf het moment dat door Contractant daadwerkelijk van de Dienst gebruik wordt gemaakt, zulks per Dienst bepaald. Indien indienststelling van de Dienst wordt verhinderd door een aan Contractant toe te rekenen omstandigheid, is Contractant de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan Contractant toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden, zulks onder voorwaarde dat Netvia binnen een maand nadat de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld, de Contractant terzake van deze vergoeding schriftelijk aanspreekt.
2. Netvia zal aan Contractant de verschuldigde vergoeding uit hoofde van artikel 2 door middel van een nota in rekening brengen. De wijze van betaling van de vergoeding en de termijn waarbinnen de betaling dient te geschieden, worden in de desbetreffende nota vermeld en zijn per Dienst bepaald. Indien geen termijn op de nota is vermeld, zal een betalingstermijn van 8 dagen gelden. Indien het door Netvia vastgestelde maximale bedrag waarvoor Contractant in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is Netvia bevoegd reeds voordat de gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan Contractant een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.
3. Voorzover verschuldigde vergoedingen over een volle kalendermaand verschuldigd zijn conform artikel 2.2.3, wordt voor elke dag dat Contractant van de betrokken Diensten gebruikmaakt 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.
4. Indien Contractant niet binnen de in artikel 3.2 gestelde termijn de vergoeding heeft betaald, zal Netvia Contractant schriftelijk mededelen dat de betaling niet is ontvangen en gunt Netvia Contractant een termijn van 7 dagen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. In het geval dat Contractant de betaling niet binnen deze 7 dagen verricht, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. Vanaf de datum van verzuim kan Netvia Contractant een extra vergoeding in rekening brengen gelijk aan de wettelijke rente over de verschuldigde bedragen en de kosten die Netvia maakt ten behoeve van het incasseren van die bedragen. Netvia is gerechtigd de levering van Diensten ingeval van verzuim direct te staken.

### 4. **Aansprakelijkheid van Netvia, vrijwaring**

1. Netvia aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit dit artikel 4 blijkt
2. Onverlet het bepaalde in artikel 4.3 is de totale aansprakelijkheid van Netvia wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uit hoofde van de ontbinding van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, dan wordt de verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €10.000 (tienduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

1. De redelijke kosten die Contractant zou moeten maken om de prestatie van Netvia aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Contractant de overeenkomst heeft ontbonden.
  2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.
  3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Contractant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
3. De totale aansprakelijkheid van Netvia voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
  4. Aansprakelijkheid van Netvia voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van geld of waardepapieren, door gebruik of het niet kunnen gebruiken door contractant of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen en de aansprakelijkheid van Netvia voor andere directe schade dan opgesomd in artikel 4.2 (zoals het verloren gaan van gegevens of bestanden) is uitgesloten.
  5. Buiten de in 4.2 en 4.3 genoemde gevallen rust op Netvia geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
  6. De aansprakelijkheid van Netvia voor schade door Contractant geleden wegens toerekenbare tekortkoming van Netvia in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant Netvia onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Netvia ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Netvia in staat is adequaat te reageren.
  7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade zo spoedig mogelijk na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 4 weken, schriftelijk bij Netvia meldt.
  8. Contractant vrijwaart Netvia voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door Contractant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Netvia geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Contractant bewijst dat de schade veroorzaakt is door die dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen en ook zou zijn ontstaan indien Contractant de dienst(en), apparatuur, programmatuur, of andere materialen zonder enig toevoeging of wijziging of bewerking zou hebben geleverd aan die derden.
  9. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel 4 vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van Netvia en ieder ander die door haar in het kader van de levering van Diensten wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie Netvia geleverde zaken en/of onderdelen betreft.
5. **Overmacht**
1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Netvia. Wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke mededeling aan de wederpartij te ontbinden.
  2. Indien Contractant op het moment van beëindiging van de overeenkomst als omschreven in 5.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn,

tenzij Netvia ten aanzien van deze prestaties in verzuim is. Bedragen die Netvia voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

#### 6. **Software**

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

#### 7. **Gebruik van de dienst(en)**

1. De technische eigenschappen van aan Contractant in gebruik gegeven Diensten zijn omschreven in Bijlage 1 van deze Overeenkomst. Netvia garandeert niet dat na het totstandkomen van de overeenkomst de betreffende Dienst geschikt is voor het leveren van de Dienst aan de Eindgebruiker.
2. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van Netvia zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
3. Contractant zal in haar overeenkomsten tot het leveren van de Dienst met Eindgebruikers opnemen dat Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik mogen maken van de Dienst, zoals bedoeld in artikel 6.2, en toezien op de naleving van de betreffende bepaling door de Eindgebruiker.
4. Contractant zal aan haar ter beschikking gestelde Diensten uitsluitend gebruiken voor het aanbieden van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen waarbij de Dienst mogelijk slechts conform de Dienstbeschrijving functioneert indien de daarin genoemde Randapparatuur wordt gebruikt.
5. Contractant staat er voor in dat:
  1. haar in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur niet geheel of gedeeltelijk worden veranderd. Indien wijzigingen worden aangebracht aan bij Contractant in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur zonder toestemming van Netvia, zal alle aanspraak op garantie en/of service in het geheel vervallen.
  2. geen werkzaamheden worden verricht door, namens of met medeweten van Contractant aan hem in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur.
6. De aan Contractant in gebruik gegeven Dienst kan tevens gebruikt worden voor andere dienstverlening ten behoeve van dezelfde Eindgebruiker. Op verzoek dient Contractant mee te werken Eindgebruikers ook gebruik te laten maken van andere diensten middels dezelfde Dienst, indien en voorzover dit gebruik redelijkerwijs mogelijk is.

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

1. Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door Contractant, het verkeer op het vaste netwerk van Netvia hinder ondervindt is Contractant verplicht om binnen 2 uur na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van Netvia daartoe, zijn gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met de door Netvia bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van Netvia noodzakelijk is kan Netvia de Dienst zondig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

2. Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is Netvia gerechtigd aan Contractant in gebruik gegeven Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst op te schorten, indien Contractant wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in deze Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.
  3. Van de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.
  4. Contractant blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in artikel 6.2, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.
  5. De opschorting als bedoeld in het eerste lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat Contractant zijn verplichtingen alsnog nakomt.
9. **Duur en beëindiging van de overeenkomst**
1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van een jaar, tenzij anders aangegeven.
  2. Netvia kan de Overeenkomst met Contractant tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 6 kalender maanden opzeggen. Netvia zal een dergelijke opzegging schriftelijk en met valide argumenten doen. Contractant kan de Overeenkomst met Netvia tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalender maanden opzeggen.
  3. Elk der partijen heeft het recht, in aanvulling op het algemene recht, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
    1. de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
    2. de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend.
10. **Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele dienst**
1. Individuele Diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur van een jaar, tenzij anders aangegeven, te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling.
  2. Opzegging door de Contractant van de overeenkomst betreffende individuele Dienst kan geschieden tegen en na het verstrijken van de minimum duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
  3. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur nog niet is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen, zonder dat opzegging vereist is, door verloop van de minimumduur. De bepalingen van deze Overeenkomst blijven op deze Overeenkomsten van kracht.
  4. De Overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen zonder dat opzegging vereist is.
  5. Indien een Eindgebruiker de overeenkomst met Contractant met betrekking tot een aan Contractant in gebruik gegeven Dienst opzegt, en deze Eindgebruiker een overeenkomst met een andere Contractant van Netvia wenst te sluiten met betrekking tot dezelfde Dienst, zal Contractant, met inachtneming van artikel 8.2, Netvia daaromtrent tenminste twee weken voordat de overeenkomst met de Eindgebruiker zal eindigen informeren.
  6. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 2.5 van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien rechtvaardigt, is Contractant gerechtigd om tijdens de minimumduur als bedoeld in artikel 8.1 het gebruik van de Individuele Dienst middels een schriftelijke opzegging. Het gebruik van de Individuele Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimumduur niet van toepassing op het gebruik

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

#### **11. Authenticatie**

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

#### **12. Risico en verzekering**

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

#### **13. Verplichtingen van Netvia**

1. Netvia zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de Onderhoudstijden, beschikbaar te houden.
2. Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan Netvia geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 1024Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de Verbinding.
3. Netvia zal zich inspannen om de gegevens die Contractant op de computersystemen van Netvia opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast Contractant, uitsluitend de systeembeheerder(s) van Netvia toegang heeft (hebben). Contractant heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van Netvia opgeslagen gegevens op te vragen bij Netvia. Netvia is gerechtigd om voor deze service een vergoeding van de gemaakte administratiekosten aan Contractant in rekening te brengen. Netvia zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. Netvia zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.
4. Netvia treft passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de Dienst(en) teneinde een passend beveiligingsniveau te bereiken.

Contractant is zich ervan bewust dat Netvia redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien Contractant deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient Contractant voor eigen rekening een firewall op te zetten.

5. Netvia behoudt zich het recht voor wijzigingen in (de toegang tot) de Dienst, de Hostnaam en/of de Toegangscode aan te brengen, indien zulks wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Indien zodanige wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop Contractant toegang verkrijgt tot de Dienst(en), zal Netvia Contractant over de wijzigingen tijdig informeren.

#### 14. **Verplichtingen Contractant**

1. Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren en na te leven met inachtneming van de belangen van Netvia. Contractant zal de levering van Diensten op geen enkele wijze hinderen en/of vertragen.
2. Contractant is verplicht, op verzoek van Netvia, aan Netvia gegevens te verschaffen die Netvia nodig heeft voor het instandhouden van de goede werking van de Diensten.
3. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, dient Contractant zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Dienst, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of Netvia daaraan stelt. Op verzoek van Contractant zal Netvia informatie over die eisen aan Contractant (doen) verstrekken

#### 15. **Verplichtingen van Eindgebruikers**

1. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van Netvia zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
2. Eindgebruiker zal de Dienst(en) slechts gebruiken in overeenstemming met Acceptable Use Policies. Eindgebruiker zal door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Eindgebruiker:
  1. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
  2. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
  3. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
  4. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
  5. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;
  6. niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.
3. Onverminderd haar overige rechten, behoudt Netvia zich het recht voor haar verplichtingen jegens Eindgebruiker op te schorten, onder meer door Eindgebruiker met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te kunnen ontzeggen, indien Eindgebruiker handelt in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde en indien het handelen van Contractant dit rechtvaardigt. Netvia zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Contractant vrijwaart Netvia tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Eindgebruiker in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde.
4. Indien een door Eindgebruiker door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie van Eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is en zulks ter kennis van Netvia komt, kan Netvia Contractant sommen de desbetreffende publicatie binnen de kortst mogelijke tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet Contractant niet aan deze

sommatie, dan zal Netvia de publicatie zelf van haar systemen verwijderen. Netvia zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

5. Indien Eindgebruiker voornemens is te verhuizen, deelt hij Contractant zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede waarnaar de Dienst zal moeten worden omgezet. Netvia zal zich inspannen om de Dienst tijdig te laten omzetten naar het door Contractant opgegeven (nieuwe) adres. Eventuele kosten die voortvloeien uit het omzetten van de Dienst komen voor rekening van Contractant. Indien de Dienst niet beschikbaar is op het nieuwe adres van Eindgebruiker blijft Contractant de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 8. Eindgebruiker zal Netvia en/of de Telecomoperator op verzoek alle medewerking verlenen die nodig is om de Dienst te kunnen leveren aan de volgende bewoner op het oude adres van Eindgebruiker.
6. Het is Eindgebruiker niet toegestaan om de Dienst aan derden buiten de organisatie van Contractant ter beschikking te stellen, tenzij de desbetreffende computersystemen van die derden zich fysiek op de bedrijfslocatie van Eindgebruiker bevinden. Dit verbod laat de mogelijkheid onverlet dat Contractant aan derden diensten verleent die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens of diskruimte op computers van Contractant die van de Dienst gebruik maken, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web-hosting diensten.

#### 16. Domeinnamen en IP-adressen

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

#### 17. Garantie

1. De garantie termijn gaat in op de dag van levering van nieuwe apparatuur of, indien de levering wordt uitgesteld ten gevolge van een handeling of verzuim van Contractant, op de dag waarop de levering anders zou hebben plaatsgevonden. De garantieservice is kosteloos, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld.
2. Indien Contractant geen onderhoudsovereenkomst met Netvia heeft afgesloten, geldt gedurende de in de overeenkomst genoemde periode, maar tenminste voor een periode van drie (3) maanden de volgende garantie:
  1. Netvia garandeert dat fabrieksnieuw geleverde apparatuur vrij is van fabricage- en materiaalfouten. Netvia garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, of dat deze geschikt is voor een bepaald voorgenomen gebruik.
  2. De garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Netvia, tenzij in de overeenkomst is vermeld dat werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Contractant waar de apparatuur zich bevindt. In het eerste geval dient de apparatuur- of indien mogelijk de betreffende defecte onderdelen- door en op kosten van Contractant verzonden worden.
  3. Arbeidsloon en reiskosten komen voor rekening van Contractant tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij partijen uitdrukkelijk, schriftelijk anders zijn overeengekomen.



4. Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de "Principal Period of Maintenance" (PPM), er geldt geen vaste "Call Back Time" of "on-site Response Time", tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
  5. De garantie is beperkt tot de vervanging of reparatie van onderdelen, naar keuze van Netvia, die door Netvia als ondeugdelijk worden aangemerkt.
  6. Netvia behoudt zich het recht voor gedurende de garantie periode "Engineering Changes" door te voeren.
  7. De onderdelen worden zo nodig vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. De oude onderdelen worden bij de-installatie eigendom van Netvia, Contractant zal voor zover nodig, op eerste verzoek van Netvia medewerking verlenen aan het effectueren van deze eigendomsoverdracht en staat er voor in de eigendomsoverdracht te realiseren. De vervangende onderdelen worden eigendom van Contractant indien en nadat Contractant al de ter zake de apparatuur verschuldigde bedragen heeft voldaan.
3. Op de in 12.2 omschreven garantie kan geen beroep worden gedaan:

1. Indien Contractant de apparatuur niet volgens haar bestemming gebruikt.
2. Indien Contractant de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert dan wel door derden laat verplaatsen, vervangen of repareren, zonder hiervoor een schriftelijke toestemming te hebben verkregen van Netvia, of indien de apparatuur zich buiten Nederland bevindt.
3. Indien de apparatuur ondeskundig wordt geïnstalleerd door Contractant of door Contractant ingehuurde derden.
4. Indien Contractant verzuimt, terstond na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, de noodzakelijke schadebeperkende maatregelen te nemen.
5. Indien Contractant gebruik maakt van hulpbenodigdheden, welke niet zijn geleverd of goedgekeurd door Netvia
6. Indien Contractant de apparatuur binnen de garantietermijn verkoopt
7. Indien de ruimte(n) waarde apparatuur is opgesteld of de aangevoerde elektrische energie niet, of niet langer, voldoen aan de specificaties van Netvia
8. Met betrekking tot onderdelen, die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantie termijn,
9. Met betrekking tot machines of onderdelen die als gevolg van van buiten komende oorzaken dermate beschadigd zijn dat reparatie niet meer mogelijk is
10. Indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door Netvia geleverd of bij Netvia in onderhoud staand of onder Netvia garantie vallend product.
11. Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwrichting, overmatige verhitting, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanningfluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken

#### 18. Terugkoop en retourzending

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

#### 19. Slotbepaling

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

## 20. Begripsbepalingen

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

onder deze Overeenkomst aan Contractant in gebruik is gegeven, alsmede alle internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen zoals door Netvia worden aangeboden aan Contractant.

Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA): een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van Netvia dat dient voor het aansluiten van Randapparaten

Overeenkomst: deze overeenkomst voor het Diensten Pakket van Netvia.

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

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