

VitrumNet BV

Algemene voorwaarden Access en Koppelingen

Versie 2.3 – 15 september 2016

Inhoudsopgave

1. Algemeen	1	4. Gedragscode	6
1.1 Toepasselijkheid	1	4.1 <i>Fair Use Policy</i>	6
1.2 Definities	1	5. (Persoons)gegevens	6
1.3 Bevestiging	1	5.1 (Persoons)gegevens	6
1.4 Aanbiedingen	1	6. Levering	6
1.5 Sluiten van <i>Overeenkomsten</i>	2	6.1 (Leverings)termijn	6
1.6 Beëindiging van <i>Overeenkomsten</i>	2	6.2 Voorbehoud	6
1.7 Medewerking/Informatieplicht	2	6.3 Aflevering, Installatie en Acceptatie	7
1.8 Aansprakelijkheid	2	6.4 <i>Storing(en)</i>	7
1.9 Overdracht	3	6.5 Garantie	7
1.10 Niet toerekenbare tekortkoming	3	7. Prijzen/Betalingen	7
1.11 Nietigheid	4	7.1 Prijzen en Betalingen	7
1.12 Toepasselijk Recht en Rechtsgang	4	7.2 Borgsom	8
2. VitrumNet Diensten	4	7.3 Eenmalige kosten	8
2.1 Gebruiksrecht <i>Netwerk</i>	4	7.4 Prijswijzigingen	8
2.2 <i>Koppeling</i>	4	8. Intellectueel Eigendomsrecht	8
2.3 Bemiddeling <i>Derden Diensten</i>	5	8.1 Intellectueel Eigendomsrecht	8
2.4 Installatie/aansluiting <i>Netwerk</i>	5		
2.5 Helpdesk	5		
3. Derden Diensten	5		
3.1 <i>Derden Diensten</i>	5		
3.2 <i>Algemene Voorwaarden Derden</i>	5		

1. Algemeen

1.1 Toepasselijkheid

1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of leveringen van VitrumNet BV, hierna te noemen *VitrumNet*, en *Overeenkomsten* en/of overige rechtsbetrekkingen tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker*, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische *Overeenkomst* geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.1.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van *Eindgebruiker* zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van *Eindgebruiker* dan wel derden ten behoeve van *Eindgebruiker* worden dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door *VitrumNet*, tenzij deze door *VitrumNet* uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

1.1.3 De Algemene Voorwaarden *Access* en *Diensten*, hierna te noemen, Algemene Voorwaarden *Access*, van *VitrumNet* zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam.

1.1.4 *VitrumNet* is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in de Algemene Voorwaarden *Access* van *VitrumNet* aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden *Access* zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt, waarbij duidelijk wordt aangegeven waar de bezwaren op berusten.

1.1.5 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden *Access* en/of tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker* gesloten *Overeenkomsten*, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door *VitrumNet* zijn vastgelegd.

1.1.6 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.2 Definities

1.2.1 In de Algemene Voorwaarden *Access* van *VitrumNet* worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.2.2 *Overeenkomst*: Door *VitrumNet* met *Eindgebruiker* overeengekomen abonnement, waarmee *Eindgebruiker* Toegang krijgt tot het *Netwerk* (*Access*), waarover zij een *Koppeling* van *VitrumNet* en/of *Diensten* van derden leveranciers kan aanvragen.

1.2.3 *Access*: Het onder voorwaarden toegang krijgen tot het open *Netwerk* van *VitrumNet*, waardoor *Eindgebruikers* gebruik kunnen maken van eventuele *Koppelingen* van *VitrumNet* en/of *Derden Diensten* van derden leveranciers.

1.2.4 *Algemene Voorwaarden Derden*: Onder *Algemene Voorwaarden Derden* worden ondermeer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, gebruiksvoorwaarden, garantievoorzwaarden en overige voorwaarden.

1.2.5 *Bedrijfspan*: Bedrijfs- en/of woonruimte gehuurd, in eigendom van of anderszins in gebruik door *Eindgebruiker*.

1.2.6 *Derden Diensten*: Alle verstrekte *Diensten* en abonnementen, die daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden, die

afkomstig zijn van – en/of geleverd worden door derden leveranciers.

1.2.7 *Diensten*: Alle *VitrumNet Access* en eventuele *Koppelingen* en/of *Derden Diensten*, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.2.8 *Eindgebruiker*: Eenieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van *Diensten*.

1.2.9 *Fair Use*: het redelijke gebruik door de *Eindgebruiker* van de *Diensten* zoals nader bepaald in artikel 4.

1.2.10 *VitrumNet*: *VitrumNet* B.V. en diens rechtsoptvolgers dan wel een aan *VitrumNet* verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met *Eindgebruiker* aangaat en de Algemene Voorwaarden *VitrumNet* van toepassing heeft verklaard.

1.2.11 *VitrumNet Koppelingen*: Alle door *VitrumNet* verstrekte *Access*, *Koppelingen*, abonnementen en producten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden. Hieronder worden o.a. begrepen het beschikbaar stellen van het *Netwerk*, *Access* en een eventuele *Koppeling*.

1.2.12 *Switch*: Elektrisch apparaat, dat bestemd is om het glasvezel*Netwerk* voor *Eindgebruiker* te ontsluiten. Deze *Switch* van *VitrumNet* wordt in het *Bedrijfspan* van *Eindgebruiker* geïnstalleerd en bevat aansluitpunten voor (rand)apparatuur (o.a. computer, server, e.d.) en is direct gekoppeld aan het *Netwerkaansluitpunt*.

1.2.13 *Netwerk*: Het in opdracht van de Breedband Drechtsteden Groep BV aangelegde glasvezel*Netwerk*, waarmee door *VitrumNet* en leveranciers van Derden Producten aan de *Eindgebruiker Diensten* kunnen worden geleverd, inclusief alle kabels, het *Netwerkaansluitpunt*, de *Switch* en andere technische middelen die de overdracht van signalen en het verlenen van *Diensten* via dit glasvezel*Netwerk* mogelijk maken. *VitrumNet* beheert en onderhoudt de onderdelen van het glasvezel*Netwerk* van buiten het *Bedrijfspan* van de *Eindgebruiker* tot en met het *Netwerkaansluitpunt* in het *Bedrijfspan* van de *Eindgebruiker*.

1.2.14 *Netwerkaansluitpunt*: Fysiek punt in en/of aan het *Bedrijfspan* van *Eindgebruiker*, dat deel uitmaakt van het *Netwerk* en nodig is om toegang te verkrijgen tot dit *Netwerk* om via dit *Netwerk* te kunnen communiceren.

1.2.15 *Koppeling*: Een door *VitrumNet* geprogrammeerde *Koppeling*, bestaande uit het leveren van een beveiligde verbinding tussen twee *Netwerkaansluitpunten* binnen het *Netwerk* (of daarbuiten), waardoor informatie verstuurd kan worden via een willekeurig protocol door de *Eindgebruiker*.

1.2.16 *Storing(en)*: Zoals nader omschreven in artikel 6.4.

1.3 Bevestiging

1.3.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van *VitrumNet* zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van *VitrumNet*.

1.4 Aanbiedingen

1.4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1.5 Sluiten van Overeenkomsten.

1.5.1 Een *Overeenkomst* tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker* wordt aangegaan voor de overeengekomen minimale contractduur en wordt daarna behoudens tijdige opzegging telkenmale voor 12 (twaalf) maanden stilzwijgend verlengd, tenzij anders wordt overeengekomen. De *Overeenkomsten* tussen *Eindgebruiker* en een derde leverancier van *Derden Diensten*, die onder andere door bemiddeling van *VitrumNet* verstrekt worden aan *Eindgebruiker*, zijn de *Algemene Voorwaarden Derden* van toepassing (conform artikel 3.) Een *Overeenkomst* tussen *Eindgebruiker* en de derde leverancier van *Derden Diensten* wordt aangegaan en beëindigd in overeenstemming met die *Algemene Voorwaarden Derden*. Indien hieromtrent niets is bepaald, zal de *Overeenkomst* betreffende de *Derden Diensten* in beginsel worden aangegaan voor de duur van de voor die *Derden Dienst* toepasselijke betalingstermijnen en wordt behoudens tijdige opzegging telkenmale voor die duur (met een maximum van één jaar) stilzwijgend verlengd. Indien geen specifieke betalingstermijn is overeengekomen, zal een termijn van één (1) maand gelden.

1.5.2 Een *Overeenkomst* tussen *Eindgebruiker* en *VitrumNet* komt tot stand op het moment dat *VitrumNet*, na een volledig ingevulde en (elektronisch) ondertekende *Overeenkomst* van *Eindgebruiker* te hebben ontvangen en *VitrumNet* de aanvraag van *Eindgebruiker* schriftelijk of elektronisch aanvaard. De *Overeenkomst* kan tevens tot stand komen door het invullen van de *Overeenkomst* op de website van *VitrumNet* door *Eindgebruiker* en de aanvaarding door *VitrumNet*.

1.5.3 Een *Overeenkomst* tussen *Eindgebruiker* en leverancier van *Derden Diensten* komt tot stand op het moment dat leverancier van *Derden Diensten* de aanvraag van of namens de *Eindgebruiker* schriftelijk of elektronisch aanvaard door middel van ondertekening.

1.5.4 Indien *VitrumNet* overgaat tot levering van de *VitrumNet Koppelingen* zonder een schriftelijke acceptatie van *Eindgebruiker* te hebben ontvangen, geldt de levering/activering van de *Dienst* als moment van acceptatie.

1.5.5 *VitrumNet* behoudt zich te allen tijde het recht voor om een aanvraag voor een *Dienst* te weigeren, dan wel nadere voorwaarden te stellen.

1.5.6 Indien leverancier van *Derden Diensten* in gebreke blijft of anderszijds niet in staat is te voldoen aan het leveren conform overeengekomen voorwaarden in een nieuwe overeenkomst is *Breedband Drechtsteden* gerechtigd de overeenkomst met *Eindgebruiker* zonder verdere voorwaarden te ontbinden en/of ongeldig te verklaren.

1.6 Beëindiging van Overeenkomsten

1.6.1 *VitrumNet* en *Eindgebruiker* kunnen de *Overeenkomst* op het door de andere partij verstrekte adres schriftelijk per post of per e-mail tegen het einde van de looptijd opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 4 (vier) maanden.

1.6.2 *VitrumNet* is gerechtigd de *Overeenkomst* schriftelijk (reguliere post of per e-mail) zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de *Eindgebruiker* in gebreke is en ook na schriftelijke

sommatie met daarin een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.

1.6.3 *VitrumNet* heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de *Overeenkomst* en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen, te ontbinden dan wel te annuleren, indien a) *Eindgebruiker* verhuist dan wel niet meer gevestigd/kantoorhoudende is op het opgegeven adres; b) voor *Eindgebruiker* een faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd, dan wel *Eindgebruiker* in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend; c) *VitrumNet* of een leverancier van *Derden Diensten* stopt met levering, exploitatie en/of ontsluiting van een *Dienst* d) *Eindgebruiker* overlijdt of e) *Eindgebruiker* een verzoek tot wettelijke schuldsanering indient.

1.6.4 Indien de *Overeenkomst* tussentijds eindigt door doen en/of nalaten van *Eindgebruiker* conform artikel 1.6.2. en 1.6.3, is *Eindgebruiker* gehouden de vergoedingen met betrekking tot *Diensten* voor de resterende contractduur ineens aan *VitrumNet* te voldoen.

1.6.5 Indien een *Overeenkomst* eindigt, om welke reden dan ook, dient de *Eindgebruiker* eventueel door *VitrumNet* ter beschikking gestelde *Switch* en/of (rand)apparatuur binnen 7 dagen te retourneren op de door *VitrumNet* aangegeven wijze en is de *Eindgebruiker* alsdan verplicht de eventuele door *VitrumNet* beschikbaar gestelde programmatuur van zijn computersysteem te verwijderen en zulks op verzoek binnen de genoemde termijn schriftelijk aan *VitrumNet* te bevestigen.

1.6.6 Op het moment van beëindiging worden alle vorderingen van *VitrumNet* op de *Eindgebruiker* direct opeisbaar.

1.6.7 Na beëindiging van de *Overeenkomst*, om welke reden dan ook, kan *Eindgebruiker* geen rechten meer aan de *Overeenkomst* ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de *Overeenkomst*, zoals maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten e.d.

1.6.8 Bij beëindiging van de *Overeenkomst* brengt *VitrumNet* bij *Eindgebruiker* eventuele kosten voor verwijderen van aansluitingen en/of apparatuur bij *Eindgebruiker* in rekening.

1.7 Medewerking/Informatieplicht *Eindgebruiker*

1.7.1 Alle opdrachten voor *VitrumNet* worden uitgevoerd op basis van de door *Eindgebruiker* aan *VitrumNet* kenbaar gemaakte informatie en/of (contact/adresserings) gegevens.

1.7.2 *Eindgebruiker* zal *VitrumNet* alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de *Overeenkomst*, nuttige en noodzakelijke informatie en/of overige (contact/adresserings)gegevens verschaffen. *Eindgebruiker* zal instaan door de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.

1.7.3 Indien de in dit artikel voor de uitvoering van de *Overeenkomst* noodzakelijke informatie niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van *VitrumNet* staan, of indien *Eindgebruiker* op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft *VitrumNet* in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de *Overeenkomst* of opschorting van de uitvoering van de *Overeenkomst* en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

1.7.4 Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde informatie, zal *VitrumNet* te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met *Eindgebruiker*, de *Overeenkomst* aan

deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.

1.8 Aansprakelijkheid

1.8.1 *VitrumNet* is slechts aansprakelijk voor schade voor zover uit dit artikel blijkt.

1.8.2 *Eindgebruiker* is zelf volledig verantwoordelijk voor al het gebruik van het *Netwerk* en overige *Diensten* dat vanaf zijn adres/*Netwerkaansluitpunt* wordt gemaakt, ook indien dit gebeurt door derden zonder zijn toestemming. Aansprakelijkheid van *VitrumNet* voor schade van *Eindgebruiker* als gevolg van het gebruik van *Diensten* is uitdrukkelijk uitgesloten. *VitrumNet* aanvaardt in ieder geval geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door (gebruik van) *Derden Diensten*.

1.8.3 Aansprakelijkheid van *VitrumNet* voor enige schade aan- of ontstaan door gebrekkige werking van apparatuur, programmatuur en of systemen die *Eindgebruiker* heeft aangesloten of heeft laten aansluiten op de *Switch* en/of het *Netwerkaansluitpunt* is uitdrukkelijk uitgesloten.

1.8.4 Indien *VitrumNet* ondanks voorgaande bepalingen alsnog aansprakelijk blijkt te kunnen worden gesteld, zal de totale aansprakelijkheid van *VitrumNet* wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de *Overeenkomst* met inachtneming van artikel 1.8.5 en 1.8.6 beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die *Overeenkomst* bedongen prijs (excl. BTW).

1.8.5 Indien de *Overeenkomst* tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan één jaar en de aansprakelijkheid van *VitrumNet* vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) daadwerkelijk betaald door *Eindgebruiker* (of derde) van *VitrumNet* op basis van de duurovereenkomst voor één jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan).

1.8.6 *VitrumNet* heeft zich ter zake van schade verzekerd. *VitrumNet* is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die *Eindgebruiker* (of derde) uit hoofde van de met *VitrumNet* gesloten *Overeenkomst*, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op *Eindgebruiker* van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en uitgekeerd, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

1.8.7 De totale aansprakelijkheid van *VitrumNet* voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 100.000,-- (één honderd duizend) waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.8.8 Onder directe schade wordt alleen verstaan: a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover *Eindgebruiker* (of derde) aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de schade.

1.8.9 Aansprakelijkheid van *VitrumNet* voor indirecte schade, daaronder gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging, beschadiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, gelden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of medewerking door *Eindgebruiker* (of derde) dan wel schade door vorderingen van derden op *Eindgebruiker*, is uitgesloten.

1.8.10 Buiten het in artikel 1.8.4. en 1.8.7 genoemde geval rust op *VitrumNet* geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de

grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

1.8.11 De aansprakelijkheid van *VitrumNet* ontstaat slechts indien *Eindgebruiker* (of derde) *VitrumNet* onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en *VitrumNet* ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkomingen te bevatten, zodat *VitrumNet* in staat is adequaat te reageren.

1.8.12 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat *Eindgebruiker* (of derde) binnen 30 (dertig) dagen na het ontstaan van de schade *VitrumNet* daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.

1.8.13 *Eindgebruiker* is volledig aansprakelijk voor de schade die *VitrumNet* lijdt als gevolg van enige handelwijze van *Eindgebruiker* in strijd met de *Overeenkomst* of Algemene Voorwaarden *Access* van *VitrumNet*.

1.8.14 Expliciet uitgesloten aansprakelijkheid is overmacht in de vorm van elke van *VitrumNet* onafhankelijke omstandigheid, ook al was deze ten tijde van het sluiten van de overeenkomst reeds te voorzien, die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, terrorisme, terroristische dreiging, werkstaking, werkliedenuitsluiting, transportmoeilijkheden, brand, bedreiging, onwerkbaar weer en andere storingen in het bedrijf van *VitrumNet* of haar leveranciers.

1.9 Overdracht

1.9.1 De tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker* gesloten *Overeenkomst* en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van *VitrumNet*. *VitrumNet* is gerechtigd zijn rechten en plichten voortvloeiende uit de *Overeenkomst* aan een derde over te dragen. *Eindgebruiker* aanvaardt een dergelijke overdracht.

1.9.2 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is het *Eindgebruiker* niet toegestaan *VitrumNet Koppelingen* ter beschikking te stellen aan derden, anders dan op het bij *VitrumNet* bekende Adres en binnen het eigen bedrijf.

1.10 Niet-toerekenbare tekortkoming

1.10.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van *VitrumNet* liggen en bedrijfsrisico's van *VitrumNet*, zoals maar echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van *VitrumNet*, het niet tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet gehele kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van *Derden Diensten* en/of door derden geleverde *Diensten*, slechte weeromstandigheden, brand, explosie, uitval van elektriciteit, *Storingen/kabelbreuken* in *Netwerken*, overstrooming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere

arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en /of transportbelemmering, een en ander in de ruimste zin van het woord.

1.10.2 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan VitrumNet de *Overeenkomst* opschorten tot dat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

1.10.3 VitrumNet behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die VitrumNet voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.

1.10.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de *Overeenkomst* te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

1.11 Nietigheid

1.11.1 Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de *Overeenkomst* nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op ander wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of resterende deel van desbetreffende bepaling) van de *Overeenkomst* onverkort van kracht blijven.

1.11.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of een deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, zodanig dat partijen er naar zullen streven dat de strekking van de *Overeenkomst* (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.12 Toepasselijk Recht en Rechtsgang

1.12.1 Op alle *Overeenkomsten* met VitrumNet is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

1.12.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Dordrecht.

2. VitrumNet Koppelingen

2.1 Gebruiksrecht Netwerk

2.1.1 Nadat de *Overeenkomst* hiertoe tot stand is gekomen, verleent VitrumNet aan *Eindgebruiker* het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het *Netwerk* (*Access*) ten behoeve van het ontvangen en/of verzenden van de door VitrumNet schriftelijk geautoriseerde signalen en/of *Diensten* (*VitrumNet Access*).

2.1.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van het *Netwerk* en wordt verstrekt voor de duur dat *Eindgebruiker* gebruik maakt van *Diensten* via het *Netwerk* van VitrumNet. *Eindgebruiker* zal deze *Diensten* uitsluitend voor zakelijke doeleinden gebruiken, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. VitrumNet is gerechtigd met betrekking

tot particulier gebruik van deze Dienst nadere voorwaarden te stellen en/of andere prijzen te hanteren.

2.1.3 Het *Netwerk* zal door of namens VitrumNet worden beheerd en onderhouden. Ten behoeve van het onderhoud kan het *Netwerk* tijdelijk niet beschikbaar zijn. *Eindgebruiker* zal alle vereiste medewerking verlenen aan onderhoud.

2.1.4 Het gebruiksrecht (*Access*) gaat in nadat betaling door *Eindgebruiker* heeft plaatsgevonden en aan de overige op *Eindgebruiker* rustende verplichtingen zijn voldaan.

2.1.5 *Eindgebruiker* is verplicht zich te houden aan de *Fair Use Policy* van VitrumNet (artikel 4).

2.1.6 *Eindgebruiker* is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van het dataverkeer afkomstig van en/of bestemd voor *Eindgebruiker*. *Eindgebruiker* vrijwaart en houdt VitrumNet schadeloos voor ieder vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer van en/of bestemd voor *Eindgebruiker*.

2.1.7 *Eindgebruiker* is verplicht om zorgvuldig om te gaan met (onderdelen van) het *Netwerk* die zijn aangebracht in haar *Bedrijfspan*, woning, garage en/of buitenplaats en zal hier geen wijzigingen van welke aard dan ook in (laten) aanbrengen.

2.1.8 Indien VitrumNet een *Switch* en/of (rand)apparatuur aan *Eindgebruiker* beschikbaar stelt (bv. Huur of bruikleen), blijft het eigendom van de *Switch* en/of (rand)apparatuur te allen tijde bij VitrumNet berusten. VitrumNet is gerechtigd een borgsom van *Eindgebruiker* te verlangen alvorens de *Switch* en/of (rand)apparatuur te verstrekken. Ook in geval van koop van de *Switch* en/of (rand)apparatuur blijven artikelen 2.1.9 en 2.1.10 uitdrukkelijk van kracht.

2.1.9 Het is *Eindgebruiker* uitdrukkelijk verboden om het door VitrumNet ter beschikking gestelde *Netwerk*, onderdelen van het *Netwerk*, de *Switch* en/of (rand)apparatuur te laten repareren door een ander dan VitrumNet en/of door VitrumNet aangewezen derde.

2.1.10 Het is *Eindgebruiker* uitdrukkelijk verboden om eigendomstickers van de *Switch* en/of (rand)apparatuur te (laten) verwijderen.

2.1.11 Indien *Eindgebruiker* zich elders vestigt of zijn bedrijf overdoet aan een derde is *Eindgebruiker* verplicht de nieuwe eigenaar te informeren dat de in het bedrijf geïnstalleerde *Netwerkaansluitpunt*, de *Switch* en/of (rand)apparatuur eigendom is van VitrumNet.

2.1.12 Het risico van verlies, diefstal, verduistering, vermissing, of verdwijning anderszins, alsmede beschadiging van de *Switch* en/of (rand)apparatuur gaat over op *Eindgebruiker* op het moment van installatie, dan wel aflevering van de *Switch* en/of (rand)apparatuur bij *Eindgebruiker*. Vanaf dat moment is *Eindgebruiker* verplicht als goed huisvader zorg te dragen voor de *Switch* en/of (rand)apparatuur, alsmede deze te verzekeren en vrijwaart *Eindgebruiker* VitrumNet voor iedere vorm van schade aan de *Switch* en/of (rand)apparatuur zolang de *Eindgebruiker* houder is van de *Switch* en/of (rand)apparatuur.

2.1.13 De *Switch* en/of (rand)apparatuur dienen zich te allen tijde op het door *Eindgebruiker* aangegeven adres te bevinden.

2.2 Koppeling

2.2.1 Nadat de *Overeenkomst* hiertoe tot stand is gekomen, verstrekt VitrumNet aan *Eindgebruiker* het niet-exclusieve recht om gebruik te maken van *Koppelingen* via het *Netwerk* van VitrumNet. Om deze *Koppeling* te verkrijgen dient *Eindgebruiker* in het bezit te zijn van een aansluiting op het *Netwerk* alsmede een *Switch*.

2.2.2 De *Koppeling* omvat *Koppelingen* die zijn overeengekomen in de *Overeenkomst* tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker*.

2.2.3 *VitrumNet* heeft het recht de samenstelling van het aanbod *Koppelingen* te allen tijde eenzijdig te wijzigen met in acht name van artikel 7.4.

2.2.4 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de *Koppeling*, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. *VitrumNet* is gerechtigd met betrekking tot commercieel gebruik van deze *Koppeling* nadere voorwaarden te stellen en/of andere prijzen te hanteren.

2.2.5 De *Koppeling* zal door of namens *VitrumNet* worden onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan de *Koppeling* tijdelijk niet beschikbaar zijn. *Eindgebruiker* zal alle vereiste medewerking verlenen aan onderhoud.

2.2.6 Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door *Eindgebruiker* heeft plaatsgevonden en aan de overige op *Eindgebruiker* rustende verplichtingen zijn voldaan.

2.2.7 De *Koppelingen* zijn de enige "*Diensten*" die *VitrumNet* nu en in de toekomst levert aan *Eindgebruikers*.

2.3 Bemiddeling bij aanvraag Derden Dienst

2.3.1 Derden leveranciers kunnen *Derden Diensten* via het *Netwerk* aanbieden (zoals, maar niet beperkt tot, telefonie-en internet*Diensten* e.d.). *VitrumNet* bemiddelt eventueel bij de totstandkoming van de *Overeenkomst* tussen de leverancier van de *Derden Dienst* en *Eindgebruiker* betreffende de levering van de betreffende *Derden Diensten*. De *Overeenkomst* komt met betrekking tot *Derden Diensten* alleen tot stand tussen *Eindgebruiker* en *Derden Diensten* leverancier. *VitrumNet* is en wordt geen partij bij deze *Overeenkomst*.

2.3.2 Nadat de *Overeenkomst* hiertoe tot stand is gekomen, zal *VitrumNet* op verzoek van *Eindgebruiker* en/of derde leverancier de betreffende *Derden Dienst* ontsluiten voor gebruik van de *Eindgebruiker* op het *Netwerk*. Indien er een *Overeenkomst* tot stand komt tussen *Eindgebruiker* en deze derde leverancier, zal *VitrumNet* hieromtrent verdere administratieve- en ondersteunende *Diensten* verlenen, zoals nader is bepaald in artikel 2.3.3.

2.3.3 Met betrekking tot *Derden Diensten* verzorgt *VitrumNet* (limitatief): a) de programmering op het *Netwerk* van de aanvraag van *Derden Diensten* door *Eindgebruiker*, waardoor de *Eindgebruiker* de *Derden Dienst* kan gaan gebruiken. Hiertoe dient de *Derden Diensten* Leverancier het hiervoor bestemde formulier, opgesteld door *VitrumNet* voor toegang van *Derden Diensten* op het *Netwerk*, aan *VitrumNet* ter beschikking te stellen, welke geheel en volledig dient te zijn ingevuld en ondertekend door *Eindgebruiker*. *VitrumNet* informeert *Eindgebruiker* wanneer deze *Derden Dienst* ter beschikking wordt gesteld aan *Eindgebruiker* op het *Netwerk*. *VitrumNet* tracht de aangegeven datum voor ingebruikname van de dienst op het formulier te realiseren, echter is niet schadelijch jegens de *Derden Dienst* leverancier en/of *Eindgebruiker* indien deze datum niet gehaald kan worden voor de ingebruikname door de *Eindgebruiker* van deze *Derden Dienst*, een en ander tevens beschreven in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden. *VitrumNet* informeert zowel *Derden Diensten* leverancier als ook *Eindgebruiker* over de geplande datum voor ingebruikname van de *Derden Dienst* en na vrijgeven van de *Derden Dienst*; b) de verdere ondersteuning (per telefoon en/of e-mail) van de *Eindgebruiker* bij het configureren van de *Derden Diensten*. De *Eindgebruiker* dient bij vragen en/of eventuele klachten met betrekking tot de *Derden Dienst* alleen contact op te nemen met de (helpdesk of Network Operations Center) van de leverancier van de *Derden*

Dienst. *VitrumNet* heeft het recht gesprekken van *Eindgebruiker* door te verwijzen, in welke vorm dan ook, naar de leverancier van de *Derden Dienst*.

2.4 Installatie/ aansluiting op Netwerk

2.4.1 Nadat de *Overeenkomst* hiertoe tot stand is gekomen, zal *VitrumNet* zorgdragen voor de aansluiting van het adres van *Eindgebruiker* op het *Netwerk* middels het aanleggen van een *Netwerkaansluitpunt* en (indien van toepassing en tegen extra kosten) levering en installatie van de *Switch*. Installatie van overige (rand) apparatuur en/of hieraan gerelateerde computerprogrammatuur en/of *Derden Diensten* wordt uitdrukkelijk niet door *VitrumNet* uitgevoerd, tenzij tussen partijen anders wordt overeengekomen.

2.4.2 Bij aanleg/ installatie van het *Netwerkaansluitpunt* en/of de *Switch* zal *VitrumNet* zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van *Eindgebruiker*.

2.4.3 Ten behoeve van de aanleg/ installatie van het *Netwerkaansluitpunt* en/ of de *Switch* zal *Eindgebruiker* *VitrumNet* of een door *VitrumNet* aangewezen partij toegang verschaffen tot het *Bedrijfspan* van *Eindgebruiker*.

2.4.4 *Eindgebruiker* is er zelf voor verantwoordelijk dat hij ten behoeve van de *Dienst* beschikt over geschikte (rand)apparatuur. *VitrumNet* kan terzake van de (rand)apparatuur de *Eindgebruiker* bindende aanwijzingen geven.

2.5 Helpdesk

2.5.1 *VitrumNet* heeft ter verdere ondersteuning van *Eindgebruiker* geen eigen Helpdesk ingericht. De helpdesk functie wordt door *Derden* leveranciers ingevuld en is zowel per telefoon als per e-mail bereikbaar. Op de website van *VitrumNet* zijn de openingstijden, telefoonnummers en e-mailadressen opgenomen. *Eindgebruiker* dient zelf contact op te nemen met de helpdesk van de leverancier van *Derden Diensten* bij vragen en/of klachten.

3. Derden Diensten

3.1 Derden Diensten

3.1.1 De via *VitrumNet* beschikbaar gestelde en/ of ontsloten *Derden Diensten* worden door *Eindgebruiker* bij de leverancier van die *Derden Diensten* afgenomen, mogelijk met bemiddeling door *VitrumNet* conform artikel 2.3. *VitrumNet* bepaalt welke *Derden Diensten* via het *Netwerk* kunnen worden aangeboden en/of kunnen worden afgenomen, waarbij zij tracht zoveel mogelijk *Diensten* toegang te geven tot het *Netwerk*. *VitrumNet* streeft ernaar de *Eindgebruiker* een zo divers mogelijk pakket van *Derden Diensten* via haar *Netwerk* te kunnen ontsluiten. *Eindgebruiker* is geheel vrij een keuze te maken uit deze *Derden Diensten*.

3.1.2 Indien via het *Netwerk* *Derden Diensten* geleverd worden, dan zijn de *Algemene Voorwaarden Derden*, zoals nader bepaald in artikel 3.2, van toepassing op die *Derden Diensten*.

3.1.3 De omvang van het gebruiksrecht op *Derden Diensten* wordt bepaald door de *Algemene Voorwaarden Derden*.

3.1.4 De *Derden Diensten* worden geleverd door en

onder de verantwoordelijkheid van de leverancier van de *Derden Diensten*. VitrumNet draagt er enkel zorg voor dat de *Derden Diensten* via haar *Netwerk* kunnen worden ontsloten. Er vindt door VitrumNet geen enkele dienstverlening plaats met betrekking tot *Derden Diensten* anders dan is bepaald in artikel 2.3.3, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

3.2 Algemene Voorwaarden Derden

3.2.1 *Algemene Voorwaarden Derden* die in deze Algemene Voorwaarden VitrumNet van toepassing worden verklaard zijn bijgevoegd bij de *Overeenkomst* van *Derden Diensten* van de betreffende leverancier. Bij gebreke van dien zullen deze *Algemene Voorwaarden Derden* op eerste verzoek van *Eindgebruiker* worden toegezonden door derde leverancier.

3.2.2 De Algemene Voorwaarden VitrumNet treden in rangorde boven de *Algemene Voorwaarden Derden* tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden VitrumNet en de *Algemene Voorwaarden Derden*, kan VitrumNet de desbetreffende strijdige bepalingen in de *Algemene Voorwaarden Derden* buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

4. Gedragscode

4.1 Fair Use Policy

4.1.1 Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van het *Netwerk*, andere *Diensten* en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden *Diensten* en/of aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen en/of *Diensten* van VitrumNet en/of derden; b) verstorings in het gebruik in de systemen en/of *Diensten* van VitrumNet en/of derden kunnen voordoen.

4.1.2 Het is verboden om de Dienst en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken en/of in strijd met de *Overeenkomst* te benutten. Hieronder vallen, onder andere, de volgende handelingen en gedragingen:

a) het niet voldoen aan de Algemene Voorwaarden VitrumNet en/of *Algemene Voorwaarden Derden*; b) het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake; c) het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten; d) spamming, het ongevraagd verspreiden of voor derden mogelijk te maken van reclameboodschappen en overige mededelingen; e) het bewaren/verspreiden/ontvangen van (kinder) pornografie; f) seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen; g) verspreiding dan wel voor derden beschikbaar te stellen van obscene, beledigend en/of kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard; h) dreigementen; i) opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten; j) het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of *Netwerken* van derden en/of VitrumNet en/of het verrichten en/of het nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.

4.1.3 *Eindgebruiker* zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels van het Internet, zoals vastgelegd in de zogenaamde Netiquette.

4.1.4 VitrumNet behoudt zich het recht voor, naar haar eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde VitrumNet erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels de Dienst inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden VitrumNet en/of de *Overeenkomst* is bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Dienst en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te (laten) verwijderen en/of filteren en/of haar verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan is.

4.1.5 VitrumNet zal nimmer aansprakelijk zijn voor door *Eindgebruiker* en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 4.1.4 door en/of ten behoeve van VitrumNet genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 4.1.4 door en/of ten behoeve van VitrumNet genomen maatregelen onverkort van toepassing.

4.1.6 Indien de ernst van het handelen en/of nalaten van *Eindgebruiker* dit rechtvaardigt en/of dit handelen en/of dit nalaten wordt voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van VitrumNet, zoals uiteengezet in artikel 4.1.4 heeft VitrumNet overeenkomstig artikel 1.6.2 het recht de *Overeenkomst* te ontbinden, zonder dat VitrumNet tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

5. Persoonsgegevens

5.1 (Persoons)gegevens

De door *Eindgebruiker* aan VitrumNet verstrekte (persoons)gegevens worden door VitrumNet uitsluitend verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de *Overeenkomst*. VitrumNet zal, tenzij VitrumNet hiertoe op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft verkregen van de *Eindgebruiker*, geen (persoons)gegevens aan derden verstrekken anders dan in verband met de uitvoering van de *Overeenkomst*.

6. Aflevering

6.1 (Leverings)termijn

6.1.1 Alle door VitrumNet eventueel genoemde en voor haar geldende (leverings) termijnen zijn naar beste weten vastgelegd op grond van de gegevens die bij het aangaan van de *Overeenkomst* aan VitrumNet bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

6.1.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen VitrumNet naar haar beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren.

6.1.3 De overschrijding van een eventuele geldende (leverings)termijn door VitrumNet behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van VitrumNet. VitrumNet aanvaardt onder geen omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

6.2 Voorbehoud

6.2.1 *VitrumNet* verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen *VitrumNet* en *Eindgebruiker* gesloten *Overeenkomst*, indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien *VitrumNet* met de uitvoering van de *Overeenkomst* aanvangt voordat alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt *VitrumNet* zicht het recht voor om de uitvoering van de *Overeenkomst* op te schorten totdat een getekend exemplaar van de *Overeenkomst* is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.

6.2.2 Rechten zoals, maar niet beperkt tot, de gebruiksrechten op *Diensten* en/of eigendomsrechten op zaken, worden aan *Eindgebruiker* verleend onder de opschortende voorwaarde dat *Eindgebruiker* de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt en/of volledig uitdient.

6.3 Aflevering, Installatie en Acceptatie

6.3.1 *VitrumNet* zal de *VitrumNet Koppelingen* aan *Eindgebruiker* conform de door *VitrumNet* schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en, indien van toepassing en/of door *Eindgebruiker* gewenst, tegen meerkosten installeren.

6.3.2 Aflevering van *Diensten* geschiedt door deterbeschikkingstelling van de *Diensten* aan *Eindgebruiker*.

6.3.3 *Eindgebruiker* wordt geacht de *Diensten* te hebben geaccepteerd na betaling van de Dienst en/of (elektronische) ondertekening voor acceptatie/akkoord op enig order-/uitvoeringsformulier.

6.4 Storing(en)

6.4.1 Onder *Storing(en)* wordt verstaan het niet voldoen van een *VitrumNet Koppeling* aan de door *VitrumNet* vastgestelde specificaties en/of het tijdelijk niet beschikbaar zijn van een *VitrumNet Koppeling* ten gevolge van onderhoud op de *VitrumNet Koppeling*. Van een *Storing* is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. *Eindgebruiker* is gehouden van mogelijke *Storing(en)* onverwijld melding aan *VitrumNet* te maken.

6.4.2 *VitrumNet* streeft ernaar om *Storingen* zo spoedig mogelijk na melding hiervan op te lossen, voor zover zij daarop enige invloed kan uitoefenen.

6.4.3 Voor *Storingen* in dan wel gebreken aan *Derden Diensten* gelden de bepalingen zoals opgenomen in de *Algemene Voorwaarden Derden*. *VitrumNet* is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk voor *Storingen* in dan wel gebreken aan *Derden Diensten* en is niet gehouden deze op te lossen, maar zal wel ondersteuning aan *Eindgebruiker* bieden waar mogelijk (conform artikel 2.3.3).

6.4.4 Ieder recht op herstel van *Storing(en)* indien de verstrekte *VitrumNet Koppeling* door *Eindgebruiker* in welke vorm of op welke wijze dan ook is gewijzigd.

6.4.5 Herstel van *Storing(en)* zal plaatsvinden op een door *VitrumNet* aangewezen locatie. *VitrumNet* is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembepalende maatregelen te implementeren.

6.4.6 *Eindgebruiker* is desgevraagd gehouden om daartoe door *VitrumNet* aangewezen personen toegang te verschaffen tot het *Netwerkaansluitpunt*, de *Switch* en/of de (rand)apparatuur, programmatuur en elektronische communicatieverbindingen voorzover zulks van belang is voor de uitvoering van (herstel)werkzaamheden en/of het uitvoeren van controles.

6.4.7 *Eindgebruiker* zal *VitrumNet* alle medewerking verlenen om *Storing(en)* onderbrekingen of andere gebreken in het *Netwerk* en/of andere Dienst te kunnen verhelpen, zonder dat terzake aanspraak op enige vergoeding bestaat.

6.4.8 *VitrumNet* is gerechtigd om aan *Eindgebruiker* de kosten in rekening te brengen voor reparatie, wijzigingen of vervanging van de *VitrumNet Diensten* indien *Storing(en)* kunnen worden aangemerkt als *Storing(en)* in algemene zin van *Eindgebruiker* als gevolg van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik dan wel andere oorzaken die niet aan *VitrumNet* te wijten zijn.

6.4.9 Een *Storing* melding dient tenminste de volgende gegevens te omvatten: naam melder van de *Storing*, naam *Eindgebruiker*, naam contactpersoon en telefoonnummer voor bereikbaarheid tijdens de *Storing*, omschrijving van de klacht, telefoonnummer waar de melder te bereiken is (zowel binnen als buiten kantoor tijden) en de locaties van de eindpunten van de verbinding.

6.4.10 In geval van fysieke onderbrekingen van de glasvezelverbindingen bedraagt de maximale tijd tussen de eerste melding van een *Storing* en de formele herstel melding door *Eindgebruiker*: a) gemiddeld 6 en maximaal 8 uur voor een 12/24-vezelige glasvezelkabel, b) gemiddeld 9 en maximaal 14 uur voor een 48-vezelige glasvezelkabel, (c) gemiddeld 12 en maximaal 18 uur voor een 96-vezelige glasvezelkabel, (d) gemiddeld 18 en maximaal 22 uur voor een 144-vezelige glasvezelkabel, (e) gemiddeld 20 en maximaal 26 uur voor een 192-vezelige glasvezelkabel. Bij het direct uitvoeren van een definitieve reparatie worden de genoemde tijden met 2 uur verlengd.

6.4.11 Fysieke *Netwerk Storingen* kunnen telefonisch worden gemeld via 088-3131099 of via e-mail naar glasvezelStoring@vddonk.nl.

6.5 Garantie

6.5.1 *VitrumNet* garandeert geen ononderbroken, *Storing*vrij of foutloos gebruik of functioneren van *VitrumNet Koppelingen* en aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid anders dan bepaald in artikel 1.8.

6.5.2 *VitrumNet* heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar *Eindgebruiker*. *VitrumNet* treedt slechts op als transport middel. *VitrumNet* geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.

6.5.3 Garanties op *Derden Diensten* zijn in ieder geval beperkt tot de door de leveranciers van *Derden Diensten* gegeven garanties, zoals opgenomen in de *Algemene Voorwaarden Derden*.

7. Prijzen/Betalingen

7.1 Prijzen en Betalingen

7.1.1 Prijzen voor de *VitrumNet Koppelingen* en de eventuele *Derden Diensten* staan vermeld op de *Overeenkomst* van *VitrumNet* en/of de (daarbij) bijgevoegde prijslijst van *VitrumNet* en/of de leveranciers van *Derden Diensten*.

7.1.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW en inclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd.

7.1.3 *Eindgebruiker* is voor de *Diensten* een vastgestelde vergoeding bij vooruitbetaling verschuldigd. De vergoeding is verschuldigd vanaf het moment dat de Dienst aan *Eindgebruiker* ter beschikking wordt gesteld.

Eenmalige project/aansluitingskosten worden nimmer geretourneerd.

7.1.4 Kosten verband houdend met extra gebruik, niet zijnde capaciteitsverruiming, of andere vergoedingen zullen per kwartaal achteraf verschuldigd zijn op basis van nacalculatie.

7.1.5 Vergoedingen zullen door de *Eindgebruiker* worden voldaan door middel van een (kwartaal)factuur. Facturen dienen binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum door *Eindgebruiker* aan *VitrumNet* te worden voldaan.

7.1.6 Bij overschrijding van enige betalingstermijn is *VitrumNet* gerechtigd om, zonder dat daartoe een nadere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag de wettelijk rente aan de *Eindgebruiker* in rekening te brengen. Tevens is *VitrumNet* per aanmaning gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen alsmede de daadwerkelijk incassokosten aan *Eindgebruiker* in rekening te brengen.

7.1.7 *VitrumNet* heeft het recht haar werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van *Eindgebruiker* om aan zijn verplichtingen te voldoen.

7.1.8 Bovenstaande bepalingen laten overige *VitrumNet* toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door *Eindgebruiker* onverlet.

7.2 Borgsom

7.2.1 Indien *VitrumNet* voor de beschikbaarstelling van de *Switch* en/of (rand)apparatuur een borgsom van *Eindgebruiker* verlangt, dan is de borgsom door *Eindgebruiker* verschuldigd op het moment dat de aanvraag van *Eindgebruiker* door *VitrumNet* is aanvaard.

7.2.2 Indien *Eindgebruiker* een borgsom heeft betaald zal *VitrumNet* de borgsom na beëindiging van de *Overeenkomst* op bank- en/of girorekening van *Eindgebruiker* terugstorten.

7.2.3 *VitrumNet* is gerechtigd om de borgsom te verrekenen met nog openstaande vorderingen op *Eindgebruiker*.

7.2.4 Door beschadiging of verlies van de *Switch* en/of (rand)apparatuur verliest *Eindgebruiker* pro rato recht op teruggave van de borgsom.

7.3 Eenmalige kosten

7.3.1 *VitrumNet* is gerechtigd bij opdracht de eenmalige kosten in rekening te brengen. Indien volledige betaling van deze kosten uitblijft is *VitrumNet* gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de *Overeenkomst* onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen *Eindgebruiker* aan *VitrumNet* uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

7.4 (Prijz)wijzigingen in *VitrumNet Diensten en Access*

7.4.1 *VitrumNet* is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten, de prijzen van *VitrumNet Koppelingen* aan deze wijziging(en) aan te passen.

7.4.2 *VitrumNet* is gerechtigd aanpassingen te maken, dan wel wijzigingen door te voeren met betrekking tot de *VitrumNet Koppelingen*.

7.4.3 *VitrumNet* zal *Eindgebruiker* de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele wijzigingen in *VitrumNet Koppelingen*.

7.4.4 *Eindgebruiker* zal op verzoek van *VitrumNet* alle medewerking verlenen die van belang is voor het tot stand

brengen van wijzigingen, zonder dat *VitrumNet* terzake enige vergoeding is verschuldigd.

8. Intellectueel Eigendomsrecht

8.1 Intellectueel Eigendomsrecht

8.1.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, heeft niets in deze algemene voorwaarden en/of *Overeenkomst* tot doel enig intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten tussen partijen over te dragen.

8.1.2 Tenzij er sprake is van *Derden Diensten*, blijven voor elke opdracht door *VitrumNet* uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de levering van een bestaand *VitrumNet Koppeling*, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij *VitrumNet* berusten.