

Esprit Telecom

Algemene leveringsvoorwaarden

Per juli 2018

 **ziggo**
zakelijk

Inhoudsopgave

Artikel 1	Toepasselijkheid voorwaarden	3
Artikel 2	Totstandkoming van de overeenkomst	3
Artikel 3	Duur van de overeenkomst	3
Artikel 4	Tussentijdse beëindiging	4
Artikel 5	Kredietwaardigheid	4
Artikel 6	Uitvoering van de Overeenkomst	4
Artikel 7	Nummers, domeinnamen, IP-adressen	5
Artikel 8	Tarieven	5
Artikel 9	Facturering en betaling	6
Artikel 10	Beperking van aansprakelijkheid	6
Artikel 11	Wijziging van voorwaarden en tarieven	7
Artikel 12	Verplichtingen van de wederpartij	7
Artikel 13	Persoonsregistratie en privacy	8

Artikel 1. Toepasselijkheid voorwaarden

1.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Esprit Telecom, alsmede op alle tussen Esprit Telecom en de wederpartij gesloten overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. Zij zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen partijen gesloten (rechts)handelingen.

1.2 Afwijkende bedingen en de toepasselijkheid van algemene (inkoop-)voorwaarden van de wederpartij worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 Op de rechtsverhouding van partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Alle offertes/aanbiedingen zijn steeds vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, als de leveringstijd betreft, tenzij schriftelijk anders vermeld.

2.2 Esprit Telecom heeft het recht om haar moverende redenen een offerte/aanbieding in te trekken zonder daarvoor op enige wijze jegens de wederpartij aansprakelijk te zijn.

2.3 Een overeenkomst komt alleen tot stand indien deze schriftelijk door beide partijen rechtsgeldig is aangegaan en ondertekend, dan wel op het moment dat Esprit Telecom uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst.

2.4 De wederpartij zal de voor de dienstverlening van Esprit Telecom benodigde formulieren

invullen en ondertekenen. Voorts zal zij Esprit Telecom alle informatie verschaffen die benodigd is voor de totstandkoming van de overeenkomst. De wederpartij staat jegens Esprit Telecom in voor de juistheid van de ingevulde gegevens en vrijwaart Esprit Telecom voor enige aanspraak van een derde terzake.

2.5 Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens de ene partij jegens de andere partij, zijn slechts geldig indien zij jegens partijen schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3. Duur van de overeenkomst

3.1 De looptijd (duur) van de overeenkomst vangt aan op het moment als bepaald in de overeenkomst dan wel, indien zulks eerder is, op het moment dat de diensten feitelijk kunnen worden geleverd.

3.2 Tenzij anders overeengekomen of indien uit de wet anders volgt, wordt een overeenkomst aangegaan voor een vaste periode van één jaar. Na afloop van de initiële duur wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Iedere Partij kan na afloop van de initiële duur de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de Klant een langere opzegtermijn is overeengekomen, met een maximum van drie (3) maanden.

3.3 Iedere opzegging van de overeenkomst door de wederpartij in strijd met de overeenkomst, leidt ertoe dat de betalingstermijnen ineens en volledig opeisbaar worden.

3.4 Esprit Telecom is gerechtigd, zonder dat de wederpartij recht heeft op schadevergoeding, de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, indien naar het oordeel van Esprit Telecom technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk zijn. Esprit Telecom kan een vervangende dienst aanbieden, die wederpartij dient te accepteren.

3.5 Het bepaalde in 3.4 is tevens van toepassing indien Esprit Telecom niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd of in geval van overmacht.

3.6 In het geval dat de dienstverlening van Esprit Telecom is uitgeschakeld door anderen dan Esprit Telecom, verklaart wederpartij hierbij op voorhand akkoord te zijn met het opnieuw activeren van de dienstverlening van Esprit Telecom. Esprit Telecom is bevoegd de daarbij behorende kosten in rekening te brengen bij wederpartij.

Artikel 4. Tussentijdse beëindiging

4.1 Onverminderd de partijen overigens toekomstige rechten is elk der partijen bevoegd zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, de overeenkomst per onmiddellijk te ontbinden, indien de andere partij:

a. surséance van betaling heeft aangevraagd of deze aan haar is verleend;

b. in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;

c. in de nakoming van een verplichting is tekortgeschoten, dan wel het redelijkerwijs voorzienbaar is dat zij daarin zal tekortschieten.

Artikel 5. Kredietwaardigheid

5.1 Esprit Telecom is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de wederpartij.

5.2 Esprit Telecom is gerechtigd om redelijke zekerheid – in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie – voor nakoming van de betalings-

verplichtingen van de wederpartij te verlangen. De wederpartij is verplicht op het eerste verzoek van Esprit Telecom daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken tot maximaal de omzetwaarde van drie representatieve maanden.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Levertijden zijn indicatief en worden slechts bij benadering opgegeven. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van/bij de wederpartij en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten of van de gebouweigenaar in geval van graafwerkzaamheden. De wederpartij is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar.

6.2 Overschrijding van de levertijd geeft de wederpartij geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

6.3 Voor zover de overeenkomst de levering van apparatuur omvat die in eigendom aan de wederpartij worden overgedragen, behoudt Esprit Telecom zich de eigendom voor tot het moment dat de wederpartij aan Esprit Telecom al hetgeen zij krachtens de overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.

6.4 Esprit Telecom behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de dienstverlening aan de wederpartij door te voeren, indien het functioneren van de dienstverlening dit vereist. Esprit Telecom zal de wederpartij hierover zo mogelijk tijdig informeren, indien deze de bereikbaarheid van en voor de wederpartij nadelig beïnvloeden.

6.5 Esprit Telecom is bevoegd de levering van de dienstverlening geheel of ten dele uit te besteden aan een of meerdere derde.

6.6 Esprit Telecom is bevoegd de overeenkomst in gedeelten uit te voeren en betaling te vorderen van dat gedeelte.

6.7 Tot de overeenkomst kan behoren een service level agreement ("SLA") waarin het niveau van de dienstverlening door Esprit Telecom aan de wederpartij beschreven wordt. In de SLA kan een boete of vergoedingsregeling worden opgenomen die van toepassing is bij het niet halen van overeengekomen doelstellingen. Een dergelijk boete- of vergoedingsstelsel komt in plaats van het recht op schadevergoeding.

Artikel 7. Nummers, domeinnamen, IP-adressen

7.1 Ten behoeve van de dienstverlening kan Esprit Telecom aan de wederpartij een of meerdere telefoonnummers, email adressen, domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende toegangscode (passwords) ter beschikking stellen. De wederpartij kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke zaken, behoudens de wettelijke voorschriften zoals inzake nummerportabiliteit.

7.2 Esprit Telecom is niet aansprakelijk voor schade die de wederpartij lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan, (internet) protocollen en andere wet- of regelgeving, waardoor ongestoord gebruik van de aan de wederpartij verstrekte IP-adressen en dergelijke niet mogelijk is.

7.3 De wederpartij zal zich onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en dergelijke, voor zover dat strijdig is met het nationale nummerplan, (internet) protocollen en andere toepasselijke wet- en regelgeving.

7.4 Indien de houder van een door wederpartij gekozen telefoonnummer hier om heeft verzocht bij KPN of een ander telecommunicatiebedrijf, zal het telefoonnummer van die bepaalde geadresseerde niet worden weergegeven op de

factuur van de wederpartij.

7.5 Geblokkeerde nummers kunnen door Esprit Telecom gedeblokkeerd worden wanneer er een alarmnummer gebeld wordt. Naam-, adres-, postcode- en woonplaats gegevens van de wederpartij kunnen ook door Esprit Telecom aan de hulpdiensten verstrekt worden, indien een alarmnummer gebeld is.

7.6 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en onderworpen aan, de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Esprit Telecom vervult bij de aanvraag een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

7.7 Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

7.8 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van de wederpartij en de wederpartij is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam.

7.9 Esprit Telecom behoudt zich het recht voor om IP-adressen te wijzigen.

Artikel 8. Tarieven

8.1 De tarieven welke Esprit Telecom de wederpartij voor de dienstverlening in rekening brengt, staan vermeld in (een annex bij) de overeenkomst.

8.2 Indien Esprit Telecom ten behoeve van de wederpartij werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de wederpartij op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra in rekening gebracht.

8.3 Alle overeengekomen prijzen en tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde prijsindex CAO lonen voor zakelijke dienstverlening. Daarnaast kunnen prijzen en tarieven aangepast worden als gevolg van besluiten door een bevoegde regelgevende instantie en/of wijzigingen in gereguleerde wholesalediensten.

8.4 Esprit Telecom behoudt zich het recht voor maximaal één maal per jaar de overeengekomen prijzen en tarieven, aan te passen anders dan in artikel 8.3.

Artikel 9. Facturering en betaling

9.1 Esprit Telecom stuurt de wederpartij maandelijks een factuur voor de geleverde diensten. Periodiek verschuldigde bedragen zijn verschuldigd vanaf datum oplevering of feitelijke ingebruikname van de dienst en worden vooraf gefactureerd. Gebruikskosten worden achteraf gefactureerd. Eenmalig verschuldigde bedragen worden bij het aangaan van de overeenkomst gefactureerd.

9.2 Betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso, waarvoor de wederpartij door aanvaarding van deze algemene leveringsvoorwaarden Esprit Telecom machtigt.

9.3 Indien niet betaald wordt door middel van automatische incasso, zal de wederpartij de factuur betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum en is Esprit Telecom gerechtigd administratieve kosten in rekening te brengen.

9.4 Als basis voor facturering zijn de door Esprit Telecom geregistreerde gegevens omtrent de dienstverlening en het gebruik hiervan, bindend.

9.5 Indien de wederpartij meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks, binnen 30 dagen na factuurdatum, aan Esprit Telecom schriftelijk kenbaar te maken. Na verloop van voornoemde termijn heeft wederpartij zijn recht ter zake verwerkt.

9.6 Indien de bezwaren na onderzoek door Esprit Telecom ongegrond blijken is de wederpartij de in redelijkheid door Esprit Telecom gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door Esprit Telecom gegenereerde gegevens leidend.

9.7 Indien de wederpartij niet tijdig heeft betaald, zal deze automatisch in verzuim zijn zonder nadere ingebrekestelling. In dat geval worden alle vorderingen van Esprit Telecom op de wederpartij direct opeisbaar. Esprit Telecom heeft recht op vergoeding van de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) over het totale uitstaande bedrag en op vergoeding van de kosten gemaakt ten behoeve van het incasseren van uitstaande bedragen. De buitengerechtigde proceskosten bedragen ten minste 15% van het te innen bedragen met een minimum van € 150. De wettelijke handelsrente is verschuldigd over de periode dat de wederpartij in verzuim is. In geval van niet tijdige betaling is Esprit Telecom gerechtigd de wederpartij na voorafgaande aankondiging of mededeling af te sluiten van de dienstverlening totdat alle facturen zijn betaald.

Artikel 10. Beperking van aansprakelijkheid

10.1 Esprit Telecom is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of het niet goed functioneren van de door haar geleverde diensten en apparatuur, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Esprit Telecom.

10.2 In geen geval is Esprit Telecom aansprakelijk voor de manier waarop de wederpartij gebruik maakt van de door Esprit Telecom geleverde dienst(en) en apparatuur en aanverwante voorzieningen. Met name zal de wederpartij Esprit Telecom vrijwaren van aanspraken door derden welke betrekking hebben op de inhoud van het communicatieverkeer althans gegevens welke de wederpartij verstuurt met behulp van de diensten van Esprit Telecom.

10.3 Esprit Telecom kan niet garanderen dat de diensten te allen tijde zonder beperkingen of storingen zullen functioneren, mede vanwege noodzakelijk onderhoud, de afhankelijkheid van de diensten en apparatuur van haar toeleveranciers, van internet en technologieën die in ontwikkeling zijn. Esprit Telecom streeft ernaar

storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij de wederpartij zo beperkt mogelijk te houden.

10.4 Indien Esprit Telecom als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met de tekortkoming.

Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gemiste omzet en/of winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van de wederpartij als gevolg van het niet functioneren van een telefonische alarm voorziening of kostenregistratie systeem is uitgesloten. Vergoeding van schade geschiedt voorts maximaal tot het bedrag van de laatst door de wederpartij betaalde factuur voor de betreffende diensten, zulks tot een maximum van € 50.000 per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, en maximaal € 100.000 per jaar.

10.5 Alle aanspraken door de wederpartij tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen

een maand na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Esprit Telecom te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

10.6 In geval van overmacht aan de zijde van Esprit Telecom (zijnde een niet toerekenbare tekortkoming) kan de wederpartij Esprit Telecom niet op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien Esprit

Telecom niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, 'onwerkbaar weer', overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, storingen in (tele)communicatieve verbindingen van derden.

Artikel 11. Wijziging van voorwaarden en tarieven

11.1 Esprit Telecom is gerechtigd een beding van de overeenkomst, waaronder de algemene leveringsvoorwaarden en tarieven te wijzigen.

11.2 Dergelijke wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij Esprit Telecom aangeeft dat dit niet het geval is.

11.3 Indien wederpartij een wijziging die betrekking heeft op een door hem afgenomen dienst niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot de dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Esprit Telecom te zijn ontvangen.

11.4 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:

a. indien de wijziging in het voordeel van wederpartij is;

- b. indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van wederpartij;
- c. indien wederpartij de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
- d. indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals de tariefaanpassingen in artikel 8.3
- e. indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven of
- f. in andere gevallen waarin dit op grond van geldende wet- en regelgeving niet is vereist.

11.5 De wijzigingen treden 4 weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.

Artikel 12. Verplichtingen van de wederpartij

12.1 De wederpartij verplicht zich de overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van Esprit Telecom. De wederpartij zal Esprit Telecom op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar diensten. Zo is het de wederpartij niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Esprit Telecom, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Esprit Telecom en/of derden.

12.2 De wederpartij zal Esprit Telecom alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens en/of notagegegevens.

12.3 De wederpartij zal Esprit Telecom vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband

houdende met de uitvoering van de overeenkomst door de wederpartij.

12.4 De wederpartij is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de diensten van Esprit Telecom en de daarvoor toegekende nummer, domeinnamen, emailadressen, IP-adressen, etc. Wederpartij verplicht zich de integriteit van de diensten van Esprit Telecom niet in gevaar te brengen. De wederpartij is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de wederpartij via de diensten van Esprit Telecom worden verstuurd en/of ontvangen. Esprit Telecom is gerechtigd in geval van misbruik of vermoeden van misbruik over te gaan tot beëindiging van de overeenkomst en behoudt zich het recht voor op schadevergoeding. In dat geval is artikel 3.3. mutatis mutandis van toepassing.

Artikel 13. Persoonsregistratie en privacy

13.1 Esprit Telecom leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verstrekken van informatie, waaronder persoonsgegevens, na. Esprit Telecom is onder meer verplicht zonder de wederpartij daarvan in kennis te stellen:

- a. persoonsgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek; en
- b. te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.

13.2 Esprit Telecom heeft haar beleid ten aanzien van privacy neergelegd in het "privacybeleid" van Esprit Telecom, zoals dat gepubliceerd is op de website van Esprit Telecom. Esprit Telecom zal, als nieuwe ontwikkelingen dat noodzakelijk maken, het privacybeleid van Esprit Telecom aanpassen.

13.3 Esprit Telecom neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de beveiliging van zijn Netwerken en in zijn bezit zijnde persoonsgegevens rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie van deze maatregelen.

13.4 De wederpartij is er mee akkoord dat de persoons- en verkeersgegevens van de wederpartij door Esprit Telecom kunnen worden gebruikt voor het doel waarvoor de registratie is opgebouwd. De wederpartij kan Esprit Telecom

op ieder moment te kennen geven daartegen bezwaar te hebben.

13.5 Esprit Telecom kan de persoons- en verkeersgegevens van de wederpartij in het kader van de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doel verstrekken aan Esprit Telecom gelieerde ondernemingen en zorgvuldig geselecteerde derden.

13.6 Esprit Telecom kan de persoons- en verkeersgegevens van de wederpartij verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties en derden met relevante belangen als de wederpartij de Dienst in strijd met de Overeenkomst gebruikt.

13.7 De wederpartij stemt in met herkenning van zijn Telefoonnummer(s) bij de partij naar wie de wederpartij belt (calling line identification), tenzij de wederpartij Esprit Telecom te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.

13.8 Esprit Telecom kan optreden als bewerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. De wederpartij vrijwaart Esprit Telecom alsdan van aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het bewerken.

13.9 De persoon- en verkeersgegevens zullen niet langer worden bewaard dan vereist voor een goede bedrijfsvoering en/of dan wettelijk verplicht dan wel vereist is.

Algemene Leveringsvoorwaarden Esprit Telecom - 01072018
Esprit Telecom B.V., mede handelend onder de naam Ziggo, statutair gevestigd te Amsterdam, KVK: 17177850, rekeningnummer (IBAN) NL31RABO0111565987 en BIC-code RABONL2J

Ziggo | Postbus 43048 | 3540 AA Utrecht | 088 1212 840 | www.ziggo.nl/zakelijk

 **ziggo**
zakelijk