

Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV

per 1 juli 2018


zakelijk

Inhoudsopgave

artikel **01** **Definities**

artikel **02** **Toepasselijkheid Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV**

artikel **03** **Totstandkoming en ingangsdatum Abonnement**

artikel **04** **Duur, wijziging en beëindiging van het Abonnement**

artikel **05** **Aansluiting**

artikel **06** **Service Levels**

artikel **07** **Gebruik van de Aansluiting en de Diensten**

artikel **08** **Vergoedingen**

artikel **09** **Aansprakelijkheid en vrijwaring**

artikel **10** **Verwerking van persoons- en verkeersgegevens**

artikel **11** **Klachten en geschillen en toepasselijk recht**

artikel **12** **Ziggo Pin Zeker**

artikel **13** **Aanvullende definities**

artikel **14** **Gebruikmaking van Ziggo Pin Zeker**

Artikel 1 Definities

1. Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV

deze aanvullende voorwaarden van Ziggo, die van toepassing zijn op de Diensten, behalve voor zover hiervan in de voor de Diensten geldende specifieke voorwaarden is afgeweken;

Diensten

de Basisdiensten en Extra Diensten. Een overzicht van de Diensten is gepubliceerd op ziggo.nl/zakelijk;

Klant

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Aanvraag heeft ingediend of een Abonnement is aangegaan;

Tarievenoverzicht

de tarievenlijst van Ziggo, onder meer te vinden op ziggo.nl/zakelijk/tarieven, waarop de actuele tarieven en overige vergoedingen en kosten in verband met de levering en het gebruik van de Diensten zijn vermeld.

2. Daar waar in de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar ziggo.nl, moet voor deze Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV worden gelezen ziggo.nl/zakelijk.

1 Het aangaan van een Abonnement en het gebruik van de Aansluiting

Artikel 2 Toepasselijkheid Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV

1. De Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV zijn samen met de Algemene Voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo ter zake van de Aansluiting en de levering van Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met een Abonnement of daaruit voortvloeien en een door de Klant ingediende Aanvraag.
2. De Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV bevat aanvullende voorwaarden op de Algemene Voorwaarden. Slechts daar waar uitdrukkelijk in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV wordt afgeweken van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden Ziggo geldt

het bepaalde in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV. Voor het overige blijven de bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van toepassing.

3. Voor zover de Extra Diensten eigen voorwaarden hebben geldt het bepaalde in de voorwaarden van de Extra Diensten, indien deze afwijken van de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV.

Artikel 3 Totstandkoming en ingangsdatum Abonnement

1. Als de Klant een voorkeursdatum voor de levering van de Dienst heeft opgegeven, zal die voorkeursdatum niet later dan drie (3) maanden na datum van de Aanvraag liggen. Ziggo zal zoveel als mogelijk rekening houden met de door de Klant opgegeven voorkeursdatum.
2. Het bepaalde in artikel 3 lid 5 Algemene Voorwaarden is niet van toepassing.

Artikel 4 Duur, wijziging en beëindiging van het Abonnement

1. Het Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd of voor bepaalde tijd met een minimum duur van één (1) maand, twaalf (12) maanden, vierentwintig (24) maanden of zesendertig (36) maanden.
2. Na verloop van de bepaalde tijd, gaat het Abonnement voort voor onbepaalde tijd.
3. Een Abonnement voor onbepaalde tijd mag de Klant te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
4. Als de Klant een Abonnement voor een minimum duur aangaat, kan het Abonnement tijdens de looptijd van die minimum duur niet kosteloos worden opgezegd. Ziggo is gerechtigd de tarieven voor de resterende periode in rekening brengen, als ook de eenmalige installatie- en aansluitkosten, als die nog niet in rekening zijn gebracht.
5. Het bepaalde in artikel 5 lid 7 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing.
6. Als het Abonnement tijdens de geldende minimumduur wordt beëindigd door de Klant en de Klant op geld waardeerbare voordelen en/of kortingen heeft genoten, kan Ziggo het genoten bedrag aan voordelen en/of kortingen alsnog aan de Klant in rekening brengen.
7. Ziggo kan naast het bepaalde in de Algemene Voorwaarden Ziggo een Abonnement ook zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of de levering van de Dienst opschorten en zonder schadeplichtig te zijn, als:
 - het faillissement van de Klant is aangevraagd;
 - voor de Klant (voorlopige) surseance van betaling is aangevraagd.
8. Anders dan bepaald in Artikel 5 lid 3 van de Algemene Voorwaarden kan de Klant Ziggo via de Klantenservice verzoeken om een wijziging van zijn

- Abonnementsvorm of de levering van een Dienst.
9. Anders dan bepaald in Artikel 7 lid 2 meldt de Klant die zijn Abonnement wil wijzigen, dat op tijd aan de Klantenservice.

Artikel 5

Aansluiting

1. De levering en installatie van de Dienst is alleen mogelijk als er in het Perceel een werkende Aansluiting is.
2. Indien en voor zover er geen (werkende) Aansluiting in het Perceel aanwezig is, zal Ziggo een offerte uitbrengen voor de aanleg van een nieuwe Aansluiting dan wel herstel van de Aansluiting. In het geval dat de Klant de in de vorige zin bedoelde offerte niet accepteert, wordt de Aanvraag kosteloos geannuleerd. Indien de Klant de offerte wel accepteert, zal Ziggo overgaan tot levering van de Dienst.
3. Indien op de werkende Aansluiting al één of meer dienst(en) van Ziggo wordt of worden geleverd, zal Ziggo bepalen of het nodig is dat een nieuwe Aansluiting moet worden aangelegd. In het geval geen nieuwe Aansluiting nodig is, zal Ziggo overgaan tot levering van de Dienst. In het geval dat er een nieuwe Aansluiting moet worden aangelegd, zal Ziggo een offerte uitbrengen voor de aanleg van een nieuwe Aansluiting. Als de Klant de in de vorige zin bedoelde offerte niet accepteert, wordt de Aanvraag kosteloos geannuleerd. Indien de Klant de offerte wel accepteert, zal Ziggo overgaan tot levering van de Dienst.
4. De ruimte waar de Apparatuur wordt geplaatst, dient in elk geval aan de volgende minimale vereisten te voldoen:
 - a. de mogelijkheid om het Modem, bekabeling en eventuele andere infrastructurele middelen te plaatsen binnen 1,5 meter van het Aansluitpunt;
 - b. een omgevingstemperatuur tussen 5°C - 40°C;
 - c. een luchtvochtigheid van maximaal 90% niet condensierend;
 - d. een stofarme omgeving;
 - e. de aanwezigheid van afdoende ventilatie;
 - f. een 230V (+/- 6%) 50 Hz aansluiting in de ruimte waar de Apparatuur wordt geplaatst. Deze aansluiting is op maximaal 1 meter afstand van het Modem;
 - g. te allen tijde toegang voor Ziggo.Ziggo behoudt zich het recht voor, indien nodig andere vereisten voor de locatie vast te stellen.

Artikel 6

Service Levels

1. De beschikbaarheid op jaarbasis van deze Dienst is minimaal 99,6%.
2. Als de Dienst niet beschikbaar is dan geldt als begintijd daarvan:
 - a. het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-beschikbaarheid meldt aan Ziggo of
 - b. het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo een door haar ontdekte niet-beschikbaarheid meldt aan de Klant.

3. De beschikbaarheid wordt gemeten vanaf het moment dat het Abonnement ingaat.
4. De beschikbaarheid van de Dienst wordt gemeten vanaf het Netwerk tot en met het door Ziggo geleverde Modem.
5. Naast de standaard levertijden, kan de Klant om een kortere levertijd verzoeken. De levertijden staan vermeld op ziggo.nl/zakelijk.
6. Ziggo spant zich in om de onderbrekingen van de Dienst door onderhoud tot een minimum te beperken en het geplande onderhoud zoveel mogelijk vooraf aan te kondigen bij de Klant. Mochten zich onderbrekingen voordoen, anders dan door al dan niet aangekondigd onderhoud, zal de onderbreking worden verholpen binnen de op ziggo.nl/zakelijk vermelde reparatietijden.
7. Indien de beschikbaarheid niet wordt bereikt, of de overeengekomen levertijden of reparatietijden worden overschreden wordt een vergoeding uitgekeerd ter hoogte van 50% van het totale maandelijkse factuur bedrag voor de betreffende Dienst exclusief verbruikskosten van de maand volgend op de maand waarin het niet behalen van de beschikbaarheid dan wel de overschrijding van de lever- en/of reparatietijden door Ziggo is vastgesteld. De Klant moet dan wel binnen zes (6) maanden na bekendmaking door Ziggo van het niet voldoen aan de beschikbaarheid dan wel de overschrijding van de lever- en/of reparatietijden bij de Klantenservice aanspraak maken op de vergoedingsregeling. Het maximaal uit te keren bedrag per jaar voor de betreffende Dienst bedraagt éénmaal het bovengenoemde maandbedrag.
8. Betaling van de vergoeding als bedoeld in dit artikel is de volledige schadeloosstelling voor de Klant voor het niet behalen van deze norm. Ziggo is voor het overige aan de Klant geen (aanvullende) (schade-) vergoeding verschuldigd, anders dan een eventuele vergoeding op basis van artikel 21 lid 5 van de Algemene Voorwaarden.
9. De Klant kan zich voor ondersteuning wenden tot de Zakelijke Klantenservice op telefoonnummer 0800-0620 of ziggo.nl/zakelijk.

Artikel 7

Gebruik van de Aansluiting en de Diensten

Anders dan het bepaalde in de Algemene Voorwaarden mag de Klant de Diensten gebruiken voor commerciële activiteiten onder haar eigen verantwoordelijkheid. De Klant zal de Diensten niet laten gebruiken door derden, waaronder begrepen klanten van de Klant. De Klant is en blijft verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor alle gebruik en de daaruit voortvloeiende gevolgen van het gebruik van de Diensten.

Artikel 8

Vergoedingen

1. Anders dan bepaald in de Algemene Voorwaarden worden alle vergoedingen en tarieven uitgedrukt in euro en zijn die tarieven exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

2. De hoogte van de geldende vergoeding is vermeld op ziggo.nl/zakelijk/tarieven.

Artikel 9

Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Ziggo is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade, de Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in deze Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV en Ziggo kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan de bepalingen in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV en de Algemene Voorwaarden, dan wel dat de (te lijden) schade het gevolg is van opzettelijk handelen of nalaten van de Klant of te wijten is aan grove schuld van de Klant.
2. Indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo, komt Ziggo geen beroep toe op de in deze aanvullende voorwaarden genoemde schadevergoedingsregelingen.

Artikel 10

Verwerking van persoons- en verkeersgegevens

1. Ziggo verwerkt persoons- en verkeersgegevens van (contactpersonen van de) Klant en haar eindgebruikers, onder meer in het kader van het aangaan van Abonnementen, voor de levering van Diensten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen die rusten op Ziggo en ten behoeve van bedrijfsvoering van Ziggo, op een wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van het privacy statement van Ziggo (het "Privacy Statement") dat te vinden is op de website van Ziggo.
2. Met inachtneming van het bepaalde in lid 4 van dit artikel, is Ziggo verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking door Ziggo van persoons- en verkeersgegevens overeenkomstig het Privacy Statement, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in het Privacy Statement. Ziggo zal ten aanzien van deze verwerking voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet, de Wet bescherming persoonsgegevens, en vanaf 25 mei 2018, de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.
3. Voor zover de in lid 1 van dit artikel bedoelde verwerking van persoonsgegevens tevens omvat de verwerking van persoonsgegevens die de Klant verstrekt aan Ziggo omtrent haar eindgebruikers, garandeert Klant dat hij deze persoonsgegevens rechtmatig heeft verkregen en verstrekt aan Ziggo.
4. Met uitzondering van het bepaalde in de laatste zin van dit lid, is Ziggo nimmer verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens, niet tevens zijnde verkeersgegevens, die worden uitgewisseld door middel van het gebruik van een Dienst.

Klant garandeert dat de verwerking van deze persoonsgegevens te allen tijde zal geschieden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, en in het bijzonder de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming en Klant zal Ziggo vrijwaren voor alle aanspraken van derden, inclusief haar eindgebruikers, die verband houden met of ontstaan uit een inbreuk op deze garantie. Ziggo is wel verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de verwerking van de door middel van de Dienst uitgewisselde inhoud indien en voor zover deze verwerking verband houdt met (a) de transmissie van de communicatie; (b) de veiligheid van elektronische-communicatienetwerken en -diensten, (c) het opsporen en verhelpen van technische storingen en/of fouten, en (d) het voldoen aan een wettelijke plicht die rust op Ziggo.

5. Indien Klant een dienst of zaak van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over persoonsgegevens van Klant of haar eindgebruikers, dan is Ziggo nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door deze derde.
6. Indien Ziggo in het kader van het leveren van een Dienst persoonsgegevens verwerkt (i) op een wijze die niet is beschreven in het Privacy Statement en waarvan Klant de verwerkingsverantwoordelijke is en Ziggo de verwerker, of (ii) ten aanzien waarvan de Privacy Statement uitdrukkelijk Klant aanwijst als verwerkingsverantwoordelijke en Ziggo als verwerker, dan zullen Ziggo en Klant een verwerkersovereenkomst sluiten die partijen zal binden ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens. Deze verwerkersovereenkomst zal voldoen aan de vereisten van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming.
7. Indien (de contactpersoon van de) Klant niet benaderd wil worden in het kader van de verkoop van haar Producten en Diensten kan de Klant dit kenbaar maken op de wijze omschreven in de Privacy Statement.
8. De Klant stemt in met herkenning van zijn telefoonnummer(s) bij de partij naar wie de Klant belt (calling line identification), tenzij de Klant Ziggo via de daarvoor door Ziggo bekend gemaakte procedure te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben en Ziggo dit verzoek heeft verwerkt. Ziggo zal dergelijke verzoeken binnen een redelijke termijn verwerken.
9. Klant zal haar eindgebruikers vooraf informeren over de verwerking van persoonsgegevens als omschreven in lid 1 van dit artikel door het ter beschikking stellen van het Privacy Statement aan Eindgebruikers.

Artikel 11

Klachten en geschillen en toepasselijk recht

1. Anders dan bepaald in de Algemene Voorwaarden kan de Klant die niet tevreden is over de Diensten, dit kenbaar maken bij de Klantenservice. Ziggo zal

vervolgens contact opnemen met de Klant om het geschil in de minne op te lossen.

2. Anders dan bepaald in de Algemene Voorwaarden is niet de Geschillencommissie bevoegd om geschillen tussen partijen te beslechten, maar de bevoegde rechter te arrondissement Midden-Nederland.

2 De Diensten van Ziggo

Artikel 12 Ziggo Pin Zeker

De bepalingen uit de artikelen in dit hoofdstuk II zijn in aanvulling op de overige Algemene Voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV van toepassing op de Extra Dienst Ziggo Pin Zeker en de eventuele Extra Diensten die de Klant daarbij afneemt. Een overzicht van de Extra Diensten staat op ziggo.nl/zakelijk.

Artikel 13 Aanvullende definities

De navolgende definities gelden in aanvulling op artikel 1 van de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV voor de Dienst Ziggo Pin Zeker.

Pin

Overkoepelende term voor betalingstransacties, waaronder betalingen met de debetkaarten van Maestro en V-PAY;

Betaalterminal

Een bij de Klant geplaatst apparaat, inclusief de daarop geïnstalleerde software, geschikt voor het middels Pin Zeker uitvoeren van elektronische betalingen via het IP Netwerk en door de Betaalvereniging Nederland gecertificeerd;

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol;

NAT

Netwerk Adres Translatie;

Router

Een apparaat dat twee (2) of meer verschillende computernetwerken aan elkaar verbindt, NAT en DHCP ondersteunt, en beschikt over vier (4) vrije ethernetpoorten voor aansluiting op de Betaalterminal of Switch en ten minste één (1) WAN ethernetpoort voor aansluiting op het Modem; Modem en Router kunnen geïntegreerd zijn in 1 apparaat.

Ziggo Pin Zeker

Extra Dienst waarmee de Klant, vanaf zijn Aansluiting en met gebruikmaking van een Betaalterminal, elektronische betalingen kan verrichten.

Artikel 14 Gebruikmaking van Ziggo Pin Zeker

1. De Klant dient te beschikken en te blijven beschikken over een Betaalterminal. De Betaalterminal dient (blijvend) geschikt te zijn voor gebruikmaking in combinatie met Ziggo Pin Zeker.
2. De Klant staat er zelf voor in dat zij gerechtigd is om van de door haar gebruikte Betaalterminal en de daarop geïnstalleerde software gebruik te maken. De Klant vrijwaart Ziggo tegen alle eventuele claims van de leverancier van de Betaalterminal en derden, die voortvloeien uit het gebruik en het functioneren van de Betaalterminal.
3. De Klant sluit de Betaalterminal(s) aan achter de door Ziggo geleverde Router, dan wel op een eigen switch of router. Een Betaalterminal mag nadrukkelijk niet rechtstreeks op het door Ziggo geleverde Modem worden aangesloten. De NAT functionaliteit op de Router mag niet door de Klant worden uitgeschakeld. Deze NAT functionaliteit zorgt ervoor dat de Betaalautomaat van de Klant niet direct benaderbaar is vanaf het publieke internet. Wel mag de Klant een Betaalterminal aansluiten via een eigen router op het Modem onder de verantwoordelijkheid van de Klant zodat dat de Betaalterminal niet benaderbaar is via het publieke internet.
4. De Klant kan maximaal vier (4) Betaalterminals rechtstreeks aansluiten op de Router en maximaal tien (10) Betaalterminals aansluiten via een switch of router.
5. De Klant dient zelf de nodige overeenkomsten met derden te sluiten om conform het Abonnement Ziggo Pin Zeker elektronisch betalingsverkeer over het Netwerk mogelijk te maken. Onder derden worden in dit verband onder meer verstaan banken, creditcardmaatschappijen en leveranciers van Betaalterminals.
6. De Klant dient zijn eigen netwerk voldoende te beveiligen en voldoende maatregelen te hebben getroffen om toegang tot het Netwerk en het netwerk van de Klant en de Betaalterminal door derden onmogelijk te maken.
7. De Klant dient in zijn eigen netwerk voldoende maatregelen te hebben getroffen om overbelasting van het Netwerk en het netwerk van de Klant onmogelijk te maken.
8. Het is de Klant niet toegestaan van en naar de Betaalterminal getransporteerde data op welke wijze dan ook te dupliceren en op te slaan, tenzij de Klant daartoe wettelijk verplichtingen heeft.
9. Als de Klant niet voldoet aan één of meer van de verplichtingen genoemd onder de leden 1 tot en met 9 van dit artikel, kan Ziggo maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van de Dienst Ziggo Pin Zeker. Ziggo is als gevolg van deze maatregelen in geen geval verplicht aan de Klant schade of kosten te vergoeden en Ziggo is anderszins ook niet aansprakelijk.
10. Het Abonnement Ziggo Pin Zeker eindigt in ieder

geval als, en met ingang van de datum waarop, Ziggo stopt met het leveren van Ziggo Pin Zeker, anders dan een storing dan wel een opschorting in de zin van deze Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV.