

Aanvullende voorwaarden Ziggo Business Tech Support



3 maart 2025

Inhoudsopgave

Artikel 1	Definitie
Artikel 2	Toepasselijkheid Aanvullende Voorwaarden
Artikel 3	Contractstermijn/ openingstijden
Artikel 4	Voorwaarden voor het gebruik van de dienst
Artikel 5	Aansprakelijkheid
Artikel 6	Redelijk gebruik
Artikel 7	Fair use policy
Artikel 8	Overmacht
Artikel 9	Ontbinding

Artikel 1

Definitie

Ziggo Business Tech Support ('ZBTS') is een additionele dienst waarbij kleinzakelijke Klanten hulp op afstand kunnen inroepen bij vragen of technische problemen bij het gebruik van eigen hardware of software in combinatie met Ziggo diensten.

Artikel 2

Toepasselijkheid aanvullende voorwaarden Ziggo Business Tech Support

De Algemene Voorwaarden Ziggo (versie 22 mei 2023) en Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV (versie 1 maart 2022) zijn van toepassing op deze dienstverlening. Met betrekking tot de volgorde van preferentie gaan de Algemene Voorwaarden Ziggo voor op de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Zakelijk Internet en TV, waarbij de laatstgenoemde voorwaarden weer voor gaan op deze Aanvullende Voorwaarden ZBTS. Deze dienst is alleen beschikbaar voor Klanten met een Ziggo Zakelijk Internet Xtra contract. Indien het Ziggo Zakelijk contract wordt beëindigd, wordt ZBTS ook beëindigd en mag Ziggo een afkoopsom in rekening brengen.

Artikel 3

Contractstermijn & openingstijden

- ZBTS kan worden afgenomen met een minimale contractstermijn van 1 jaar, waarbij in de 1^e maand kosteloos kan worden opgezegd. Na afloop van de minimale contractstermijn is ZBTS maandelijks opzegbaar.
- De dienstverlening is beschikbaar maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.30 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.

Artikel 4

Voorwaarden voor het gebruik van de dienst

Klanten kunnen alleen gebruik maken van ZBTS als zij voldoen aan alle onderstaande voorwaarden:

- a. De Klant verstrekt medewerkers van Ziggo juiste en volledige informatie;
- b. De Klant geeft medewerkers van Ziggo Toegang tot het apparaat of het programma waarvoor wordt gebeld;
- c. De Klant maakt geen oneigenlijk gebruik van ZBTS;
- d. De Klant komt al zijn verplichtingen richting Ziggo na;
- e. De Klant overtreedt de wet niet terwijl deze gebruik maakt van ZBTS;
- f. De Klant vertoont geen onredelijk of agressief gedrag tegen medewerker van Ziggo.

Artikel 5

Aansprakelijkheid

- Ziggo installeert geen software zonder geldige en officiële licentiecode. Deze informatie dient de Klant op verzoek te kunnen overleggen. Ziggo aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor door de Klant aangeleverde software onder meer met betrekking tot onjuiste informatie over herkomst en eigendom van deze software.
- Ziggo is alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit ZBTS.
- De aansprakelijkheid van Ziggo op grond van dit artikel is per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen beperkt tot maximaal 24 maal de catalogus prijs die de Klant aan Ziggo per maand verschuldigd is als vergoeding voor ZBTS.

Artikel 6

Redelijk gebruik

Voor het gebruik van ZBTS wordt uitgegaan van een redelijk gebruik van maximaal 240 minuten per jaar evenredig verdeeld over het jaar. Om er voor te zorgen dat alle Klanten verdeeld over het jaar voldoende en evenredig gebruik kunnen maken van ZBTS hanteert Ziggo een Fair Use Policy.

Artikel 7

Fair use policy

Ziggo monitort het gebruik van ZBTS kan en kan beperkingen opleggen in de toegang tot ZBTS bij een Klant als blijkt dat de Klant het redelijk gebruik overschrijdt, zonder dat dit invloed heeft op de contractuele verplichtingen van de Klant.

Artikel 8

Overmacht

- Indien Ziggo door overmacht tijdelijk of blijvend niet in staat is ZBTS (verder) uit te voeren, is Ziggo gerechtigd de overeenkomst ZBTS met de Klant op te schorten of te ontbinden, onverminderd het recht van Ziggo op betaling door de Klant voor reeds door Ziggo verrichtte prestaties, voordat sprake was van de overmacht situatie.
- Onder overmacht verstaat Ziggo alle omstandigheden, waardoor Ziggo tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals een landelijk erkende werkstaking, transportmoeilijkheden, brand, overheidsregelingen, waaronder in ieder geval in- en uitvoerverboden, contingenteringen en bedrijfsstoringen bij haar c.q. bij haar toeleveranciers, alsmede toerekenbare tekortkomingen door haar toeleveranciers, waardoor Ziggo haar verplichtingen richting de Klant niet (meer) kan nakomen.

Artikel 9

Ontbinding

Als de klant niet voldoet aan deze Aanvullende Voorwaarden, dan heeft Ziggo het recht de ZBTS dienstverlening op te schorten en de contractuele afspraken met betrekking tot ZBTS zonder schadeplicht eenzijdig ontbinden.