

Algemene Voorwaarden Groot Zakelijk

Internet - Bellen - Televisie - Netwerk



per 1 juli 2018

Algemene Voorwaarden.

Ingangsdatum 1 juli 2018

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1 Inleiding | 3 |
| 2 Definities | 3 |
| 3 Het Service Contract | 6 |
| 4 Oplevering van de Dienst(en) | 6 |
| 5 Tarieven en betalingsvoorwaarden | 7 |
| 6 Duur van het Service Contract | 7 |
| 7 Voorzieningen, Locatie en Randapparatuur | 8 |
| 8 Extra Diensten | 9 |
| 9 Gebruik van de Dienst | 9 |
| 10 Beperkingen van aansprakelijkheid 1 | 10 |
| 11 Opschorting en beëindiging | 11 |
| 12 Overmacht | 11 |
| 13 Gegevensbescherming | 12 |
| 14 Overige bepalingen | 12 |
| 15 Geschillen en bevoegde rechter | 13 |

Voorwaarden die voor specifieke Diensten gelden

| | |
|--|----|
| 16 Telefonie, ISDN en VoIP | 14 |
| 17 Hosting, Internet en Corporate Internet | 15 |
| 18 Contact Center Service | 15 |
| 19 Colocatie | 16 |
| 20 Ethernet en IP VPN | 17 |
| 21 PIN | 17 |

1. Inleiding

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van het service contract dat voor de verlening van een in de Service Order vermelde Dienst tussen de Contractant en Ziggo Zakelijk Services B.V., ('Ziggo') is gesloten. De Service Order bevat eventuele bijzondere of afwijkende voorwaarden.
- 1.2 Ziggo streeft in het Service Contract naar een evenwichtige en redelijke benadering, zodat de Contractanten van Ziggo ervan verzekerd kunnen zijn dat Ziggo een betrouwbare zakenpartner is. Het Service Contract en de verschillende documenten die daarvan deel uitmaken, bieden een toelichting op de elementen, mijlpalen, rechten en verplichtingen die voor een goede Oplevering en dienstverlening en goed gebruik van de Dienst nodig zijn. Partijen werken te goeder trouw samen en verstrekken elkaar de informatie die voor de correcte uitvoering van het Service Contract en de instandhouding van de goede werking van de Dienst nodig is.

Per Dienst bestaat een Service Contract uit de volgende documenten:

- 1 De Service Order van Ziggo ten behoeve van een bepaalde Dienst (met, indien van toepassing, eventuele bijlagen).
- 2 De Standaardtarievenlijsten van Ziggo indien van toepassing op de overeengekomen Dienst (bijvoorbeeld voor Telefoon, ISDN, CPS, VoIP en Contact Center Services).
- 3 Het Service Level Agreement van Ziggo.
- 4 Deze Algemene Voorwaarden van Ziggo.
- 5 De Acceptable Use Policy (AUP) van Ziggo (gepubliceerd op ziggo.nl/zakelijk). In geval van strijdigheid of inconsistentie tussen de bepalingen van deze documenten geldt de hier genoemde volgorde. De algemene voorwaarden van de Contractant zijn niet van toepassing. De offerte van Ziggo en de beschrijvingen van de Dienst buiten het Service Level Agreement en/of de Service Order om, maken geen deel van het Service Contract uit en Contractant kan daar geen rechten aan ontleen.
- 1.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of het Service Level Agreement zijn bindend zodra deze in de Service Order dan wel overeenkomst (al dan niet in briefvorm) die naar de betreffende Service Order verwijst, door de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen zijn ondertekend.
- 1.4 Door ondertekening van de Service Order bevestigt de Contractant dat hij alle bedoelde documenten en elementen, die samen het gehele Service Contract uitmaken, heeft ontvangen, begrepen en geaccepteerd.
- 1.5 Los van de in het Service Contract neergelegde rechten en verplichtingen, verleent Ziggo haar Diensten conform geaccepteerde internationale technische normen, wettelijke bepalingen (o.a. de Telecommunicatiewet), rechterlijke uitspraken, ACM-regelgeving en ACM-uitspraken, relevante gedragscodes, vaste regelingen en andere van toepassing zijn de voorwaarden op het gebied van elektronische communicatienetwerken en

elektronische communicatiediensten, zoals die van tijd tot tijd wijzigen, en die automatisch bindend tussen Partijen zullen zijn en boven het Service Contract zullen prevaleren. Beide Partijen zullen het voorgaande geheel en al naleven.

- 1.6 Ziggo kan van tijd tot tijd een gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden, het Service Level Agreement en/of de Acceptable Use Policy invoeren. De gewijzigde versie is vanaf de Ingangsdatum daarvan automatisch onderdeel van het (bestaande) Service Contract en vervangt de eerdere versie. De gewijzigde AUP is van toepassing nadat deze algemeen op internet beschikbaar is gesteld via ziggo.nl/zakelijk. Ziggo geeft de Contractant uiterlijk vier weken vóór de Ingangsdatum kennis van een gewijzigde versie hetzij door middel van toezending van de Algemene Voorwaarden en/of het Service Level Agreement, hetzij door verwijzing naar een publieke vindplaats. De Contractant heeft het recht om het Service Contract schriftelijk binnen dertig (30) dagen na kennisgeving door Ziggo te beëindigen, als de bedoelde Wijziging(en) (toepassing van) de Dienst dan wel de positie van de Contractant aanzienlijk negatief beïnvloedt/en.

2. Definities.

De volgende definities, samen met de in het Service Level Agreement en de Service Order opgenomen definities, zijn, indien met hoofdletters geschreven, op het Service Contract van toepassing.

Aansluiting

Iedere afzonderlijke logische koppeling van een Locatie met de Netwerkinfrastructuur zoals overeengekomen in de Service Order waarbij capaciteit ter beschikking wordt gesteld. Over een fysieke verbinding kunnen meerdere Aansluitingen (en dus Diensten) worden geleverd.

Aansluitpunt

Het fysieke eindpunt van de Netwerkinfrastructuur van Ziggo op de Locatie waar de Randapparatuur van de Contractant op de CPE van Ziggo moet worden aangesloten, waarmee de Contractant toegang tot het gebruik van de Dienst krijgt.

Afbakeningspunt

Het Afbakeningspunt geeft voor de in het Service Level Agreement vermelde, verleende Dienst de virtuele grenzen aan van de verantwoordelijkheden voor de Contractant aan de zijde van de Contractant en voor Ziggo aan de zijde van Ziggo.

Acceptable Use Policy (AUP)

Het document van Ziggo dat deel van het Service Contract uitmaakt en het aanvaardbare gebruik van de Diensten door de Contractant beschrijft.

Broadband Connection

Het dienstverleningsniveau dat van toepassing is op de betreffende Dienst met de daarbij behorende kenmerken zoals beschreven in artikel 5 van de SLA. Dit niveau is onder te verdelen in 3 typen: Basis, Standaard of Verhoogd.

Beschikbaarheid

Het gedurende één Contractjaar door Ziggo gemeten percentage van de tijd waarin de Dienst voor de Contractant beschikbaar was, als volgt berekend: totaal van de Hersteltijd (niveau 1) per Contractjaar in minuten Beschikbaarheid = 100% - (totale aantal minuten Contractjaar).

CCS-Platform

Contact Center Services Platform van Ziggo, bestaande uit telecommunicatieapparatuur die de routing en switching van binnenkomend en uitgaand telefoon- en dataverkeer voor Informatie nummers afhandelt.

Colocation

Ruimte en/of Voorzieningen binnen een gebouw, die eigendom van Ziggo is/zijn c.q. door haar wordt/worden gehuurd (van een aanbieder van Colocations) en die door de Contractant als Locatie wordt/worden gebruikt, een en ander volgens een afzonderlijke Service Order met daarin de Tarieven en de rechten en verplichtingen tussen Partijen.

Contractant

Het bedrijf (de natuurlijke of rechtspersoon) dat een beroep uitoefent of een onderneming drijft, dat de contractspartij van Ziggo is en een Service Contract met Ziggo is aangegaan of wenst aan te gaan.

Corporate Connection

Het dienstverleningsniveau dat van toepassing is op de Dienst met de daarbij behorende kenmerken zoals beschreven in artikel 5 van de SLA. Dit niveau is onder te verdelen in 3 typen: Basis, Standaard of Verhoogd.

Contractjaar

Eén jaar vanaf de Opleveringsdatum van de Dienst en opvolgende jaren.

CPE

De zogenaamde Customer Premise Equipment (d.w.z. de Voorzieningen van Ziggo), die op Locatie bij de Contractant moet worden geïnstalleerd om de Dienst aan de Contractant te kunnen leveren. De CPE bestaat uit apparatuur en bekabeling vanaf het punt waar de kabel de Locatie binnenkomt tot aan het door Ziggo (dan wel door Ziggo ingehuurde derden) als onderdeel van de Dienst aangebrachte Aansluitpunt.

Creditering

Het totaal aan boetes (boetebeding) conform artikel 6:92, lid 2 BW, bestaande uit Creditering volgens het Service Level Agreement voor te late Oplevering van de Dienst, als het enige (rechts)middel dat alle aansprakelijkheid voor te late Oplevering van de Dienst dekt, en Creditering volgens het Service Level Agreement ten aanzien van Hersteltijd, als het enige (rechts)middel dat alle aansprakelijkheid voor Hersteltijd en Beschikbaarheid dekt.

Klantenservice

Door Ziggo via internet, fax, telefoon en/of e-mail aan de Contractant verleende ondersteuning bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van Storingen.

Dienst

Iedere afzonderlijke Aansluiting op de Netwerkinfrastructuur en al haar functionaliteiten die de Contractant op grond van een of meerdere Service Contracten afneemt. De Diensten Hosting, CPS en Contact Center Services bestaan uitsluitend functionaliteit en capaciteit centraal in het netwerk van Ziggo zonder dat er feitelijk een Aansluiting wordt geleverd.

Dienstverleningsuren

De uren waarop de afdeling Klantenservice van Ziggo voor de Contractant beschikbaar is voor het melden van Storingen.

Hersteltijd

De tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door Ziggo in een Trouble Ticket en het door Ziggo in het Trouble Ticket geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur gedurende welke Ziggo wacht op de medewerking van Contractant wordt niet meegerekend in de Hersteltijd.

Hersteluren

De uren waarin aan door de Contractant aan Ziggo gemelde en als Trouble Ticket geregistreerde Storingen wordt gewerkt.

Informatienummer

Een numeriek of alfanumeriek nummer uit de serie 0800, 0900, 0906 of 0909, zoals in het nationale nummerplan vermeld.

Ingangsdatum

De datum waarop een nieuwe versie van de Standaardtarievenlijst, Algemene Voorwaarden, het Service Level Agreement of de Acceptable Use Policy van Ziggo ingaat.

IP-adres

Een uniek nummer voor de identificatie van apparatuur die direct op internet is aangesloten.

Kantooruren

Op Werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur.

Locatie

(Deel van) de locatie, het gebouw of pand (dat wil zeggen een verzamelgebouw), de daken daarvan en het daarbij behorende erf ten aanzien waarvan de Contractant rechthebbende en/of rechtmatig gebruiker is, waar een Aansluitpunt is aangebracht en de Dienst ten behoeve van gebruik door de Contractant (dan wel de eindgebruikers van de Contractant) wordt verleend. Voor netwerkdiensten dient Contractant in ieder geval één locatie als hoofdlocatie te kwalificeren. Tenzij anders aangegeven gelden de overige Locaties als Nevenlocatie.

Looptijd

De overeengekomen duur van de levering van een Dienst, met een minimumlooptijd van één Contractjaar vanaf de Oplevering van de Dienst.

Netwerkinfrastructuur

De openbare elektronische communicatienetwerken en infrastructuur van Ziggo of door haar beheerd, met inbegrip van internet en kabelnetwerk en architectuur, alsmede de daarbij behorende toegangstechnologie, het backbone-netwerk van Ziggo, het (laatste) deel van de verbinding (de 'local tails'), aangesloten hardware, de daarbij behorende software, kabelbuizen en kabels.

New Line Service

Het aanleggen van een extra koperpaar in het aansluitnet van KPN dat niet operationeel is op de Locatie van de Contractant.

Nummer

Het nummer (of de nummerreeks) volgens het nationale nummerplan en de ACM-regelgeving dat wordt gebruikt voor de identificatie van een gebruiker, netwerk of Dienst. Voorbeelden zijn Informatienummers, 06760 voor internettoegang, 08xy-, 14xy-, 18xy- en geografische Nummers.

Nummerportabiliteit

De overdracht van een Nummer op verzoek van een Contractant, tevens zijnde de eindgebruiker van de Dienst, die volgens de (wettelijke en/of COIN-) verplichtingen door en Telecomaangebieder kan worden uitgevoerd en waarmee de Contractant zijn Nummer kan behouden nadat hij op een andere Telecomaangebieder is overgestapt.

Off-Net verbinding

Alle gevallen waarbij er niet sprake is van een On-net verbinding.

Onderhoud

Door Ziggo uitgevoerd gepland en noodonderhoud aan haar Netwerkinfrastructuur en de Dienst.

On-Net verbinding

Hiervan kan uitsluitend sprake zijn als Contractant kiest voor het dienstverleningsniveau Corporate Connection en Contractant op haar Locatie al beschikt over een operationele Aansluiting waarbij het qua reeds aanwezige capaciteit en Voorzieningen mogelijk is een nieuwe Dienst te leveren.

Oplevering(sdatum)

De werkelijke datum waarop een Dienst (of Aansluiting) conform artikel 4 aan de Contractant beschikbaar is gesteld c.q. de eerdere datum waarvan is aangetoond dat de Contractant in operationeel opzicht ten eigen behoeve een aanvang met toepassing van de Dienst (of Aansluiting) heeft gemaakt.

ACM

De Autoriteit Consument & Markt.

Partij, Partijen

De Contractant en/of Ziggo. Ziggo Zakelijk Services B.V. Correspondentieadres: Postbus 80900, 1005 DA, Amsterdam. Bezoekadres: Kabelweg 51, 1014 BA te Amsterdam.

Product

De apparatuur en/of systemen (en de daarbij behorende software) als materiële, roerende zaken, alsmede de (sub)licenties die in combinatie met de Dienst aan de Contractant kunnen worden verkocht en aan hem in (sub)- licentie kunnen worden gegeven, op basis van een afzonderlijke Service Order die de extra Tarieven en de rechten en verplichtingen tussen Partijen bevat.

Randapparatuur

Apparatuur, software, conversiedozen (voor de conversie van één type interface naar een ander) en overige systemen, met inbegrip van kabels vanaf het Aansluitpunt tot aan de Randapparatuur, die op Locatie zijn aangebracht en met het Aansluitpunt zijn verbonden, en die - voor risico en verantwoordelijkheid van de Contractant - zijn eigendom zijn, dan wel door hem worden gebruikt.

Service Level Agreement ('SLA')

De overeenkomst die deel van het Service Contract uitmaakt, het dienstverleningsniveau beschrijft en de rechten en verplichtingen van beide Partijen verduidelijkt.

Service Order

Een volledig ingevulde Service Order en eventuele aanvullende technical questionnaire of andere bijlagen, door zowel de Contractant als Ziggo ondertekend, als onderdeel van het Service Contract. Een Service Order kan meerdere Diensten bevatten.

Standaardtarievenlijst

De op enig moment geldende bijlage met de standaardtarieven van Ziggo voor de daarin genoemde Diensten. Als er voor een Dienst geen Standaardtarievenlijst is opgesteld, gelden de Tarieven zoals overeengekomen in de Service Order.

Storing

Er is sprake van een Storing als de Dienst niet of verslechterd voor de Contractant beschikbaar is. Een Storing is in te delen als Storingsniveau 1 of Storingsniveau 2.

Storingsniveau 1

Geheel buiten werking en niet beschikbaar zoals in het Service Level Agreement vermeld.

Storingsniveau 2

Verslechterde dienstverlening (Dienst is niet volledig beschikbaar - enige gevolgen voor de Contractant) zoals in het Service Level Agreement vermeld.

Tarieven

De vergoedingen door de Contractant aan Ziggo te voldoen. Tarieven kunnen bestaan uit Eenmalige Tarieven (bijvoorbeeld voor Oplevering of Wijzigingen), Maandelijks Tarieven (vast/terugkerend tarief) en Gebruikstarieven (variabel/op gebruik gebaseerd tarief).

Telecomaanbieder

Aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken en/of openbare elektronische communicatiediensten in de zin van de Telecommunicatiewet.

Telecommunicatiewet

De Telecommunicatiewet (Tw) met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, de wijzigingen daarvan en de daarop gebaseerde lagere regelgeving.

Toegezegde Opleveringsdatum

De bevestigde, specifiek door Ziggo na totstandkoming van het Service Contract aangegeven datum voor de Oplevering van de Dienst.

Trouble Ticket

Een melding die door medewerkers van de afdeling Klantenservice van Ziggo in een helpdeskbeheerapplicatie is ingevoerd, naar aanleiding van (telefonische) verzoeken van de Contractant om ondersteuning, bijvoorbeeld voor het registreren van een gemelde Storing.

Verplaatsing

Het verplaatsen van een van de Aansluitpunten van de Dienst naar een andere Locatie of het verplaatsen van een van de Aansluitpunten van de Dienst binnen dezelfde Locatie gedurende de Looptijd; dit geldt als een Omvangrijke Wijziging in het Service Level Agreement.

Verzochte Opleveringsdatum

De datum waarop de Contractant de Dienst wil beginnen te gebruiken, zoals in de Service Order vermeld.

Voorzieningen

CPE dan wel andere apparatuur en systemen, met inbegrip van (ingebouwde) software, die Ziggo op enigerlei wijze als onderdeel van de Dienst aan de Contractant beschikbaar stelt.

Werkdag

Maandag t/m vrijdag gedurende Kantooruren, met uitzondering van nationale feestdagen.

Wijziging

De wijziging van de Dienst of een administratieve aanpassing, door de Contractant gedurende de Looptijd van het Service Contract aangevraagd. Dat kan een Kleine Wijziging of een Omvangrijke Wijziging zijn, zoals in het Service Level Agreement vermeld.

3. Het service contract.

- 3.1 Alvorens een Service Contract aan te gaan, kan Ziggo aan de Contractant een offerte doen. Op zowel het verzoek van de Contractant om een voorstel als op de offerte van Ziggo zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing, met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Contractant. Tenzij expliciet anders is aangegeven is de (mondelinge of schriftelijke) offerte, in afwijking van de artikelen 6:217-219 BW, geen contractdocument dat voor aanvaarding

voorzigt. Ziggo kan om haar moverende redenen op elk gewenst moment vóór of na ondertekening van het Service Contract voor de Contractant een aan de Contractant gedane offerte intrekken (ook als er in de offerte een termijn voor aanvaarding is vermeld) of de onderhandelingen afbreken, zonder dat dit tot aansprakelijkheid naar de Contractant leidt.

- 3.2 Voor het invullen van de Service Order (en eventueel de technical questionnaire) verstrekt de Contractant Ziggo de juiste, door Ziggo verzochte technische en zakelijke informatie en gegevens, met inbegrip van het factuuradres, het postadres, de rechtsvorm en het IBANnummer van de Contractant. Als de Contractant niet zijn specifieke wensen, eventueel op de technical questionnaire, aangeeft, zullen de standaardinstellingen van Ziggo worden geconfigureerd voor de Oplevering. De Contractant geeft Ziggo wijzigingen zo spoedig mogelijk en schriftelijk door. De Contractant garandeert de juistheid en volledigheid van de bedoelde informatie en gegevens. Het is Ziggo toegestaan om - alvorens een Service Order te aanvaarden - de kredietwaardigheid van de Contractant te controleren.
- 3.3 Het Service Contract tussen Partijen is bindend zodra de correct ingevulde Service Order door de bevoegde vertegenwoordigers van Contractant en Ziggo is ondertekend.

4. Oplevering van de dienst(en).

- 4.1 De Oplevering door Ziggo van een Dienst wordt geacht op correcte wijze op de Opleveringsdatum te hebben plaatsgevonden bij het succesvol verrichten van de oplevertest van Ziggo dan wel de ingebruikname door de Contractant indien dat eerder is. Ziggo zal de Opleveringsdatum op grond van een mondelinge of schriftelijke (inclusief via e-mail of webportal) kennisgeving bevestigen.
- 4.2 Na Oplevering van de afzonderlijke Dienst per Aansluiting zijn de Tarieven door de Contractant verschuldigd per Aansluiting. Indien de Contractant gelijktijdig (op één Service Order) Diensten op meerdere Locaties, zoals IP VPN of Ethernet, heeft afgenomen, zijn de Tarieven voor deze Diensten verschuldigd vanaf het eerste van de volgende momenten: 1) zodra één hoofdlocatie en een tweede Locatie zijn opgeleverd of 2) zodra Contractant gebruikmaakt van een Dienst. Aanvullende Diensten kennen een eigen Oplevering en Looptijd zoals bepaald in de betreffende Service Order.
- 4.3 Als de Dienst niet door Ziggo kan worden opgeleverd als gevolg van een handelen of nalaten van de Contractant in strijd met zijn uit het Service Contract voortvloeiende verplichtingen (met inbegrip van het niet verlenen van de juiste medewerking of informatie, het niet aanwezig zijn op of het niet verschaffen van toegang tot de Locatie(s) waar de Dienst wordt verleend, en/of het niet naleven van inrichtings- en beveiligings-voorschriften), zijn de Tarieven vanaf de Toegezegde Opleveringsdatum verschuldigd en heeft Ziggo het recht om het Service Contract vóór Oplevering van de Dienst te beëindigen dan wel de Oplevering van de Dienst op te schorten zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.

5. Tarieven en betalingsvoorwaarden.

- 5.1 De volgende Tarieven dienen door de Contractant aan Ziggo voor een in de Service Order vermelde Dienst te worden voldaan.
- Eenmalige Tarieven.
 - Maandelijke Tarieven (vast/terugkerend).
 - Gebruikstarieven, indien van toepassing (variabel/op gebruik gebaseerd) De Eenmalige Tarieven voor Oplevering van de Dienst (of Wijzigingen) worden gefactureerd en zijn tegelijk met de Maandelijke Tarieven voor de eerstvolgende factureringstermijn verschuldigd. De Maandelijke Tarieven worden vooraf gefactureerd en zijn vooraf verschuldigd. De Gebruikstarieven worden achteraf gefactureerd en zijn achteraf verschuldigd. De Contractant is verplicht de Tarieven te voldoen zolang de Dienst tot zijn beschikking staat. Dit geldt ook na afloop van de Looptijd en/of gebruik van de Dienst na beëindiging van het Service Contract.
- 5.2 Met betrekking tot bepaalde diensten, waaronder maar niet beperkt tot Telefonie, ISDN, CPS, VoIP en Contact Center Services, zijn de Tarieven en Standaardtarieven van Ziggo van toepassing en verschuldigd, tenzij in (bijlagen bij) de Service Order andere Tarieven en Standaardtarieven zijn overeengekomen. Als voor een Dienst geen Tarieven- en Standaardtarievenlijst geldt, gelden de in de Service Order overeengekomen Tarieven en Standaardtarieven.
- 5.3 Ziggo behoudt zich het recht voor de van toepassing zijnde Tarieven en/of Standaardtarieven jaarlijks op 1 april aan te passen gebaseerd op de consumentenprijsindex die wordt bijgehouden door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Deze bedoelde aangepaste Tarieven en/of Standaardtarieven worden automatisch onderdeel van het Service Contract, waarbij eerdere Tarieven en/of Standaardtarieven worden vervangen. Ziggo stelt de Contractant minimaal vier weken van tevoren van de aangepaste Tarieven en/of Standaardtarieven in kennis. Artikel 7.2 Tw is niet van toepassing op de in deze artikel genoemde prijsverhoging.
- 5.4 De Tarieven en/of Standaardtarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anderszins bepaald. Ziggo rondt de bedragen per oproep af op twee cijfers achter de komma. Onverminderd lid 5.3 is Ziggo gerechtigd om de overeengekomen Standaardtarieven en Tarieven aan te passen, en wel op basis van wijzigingen van interconnectietarieven, kostprijswijzigingen, veranderingen in belastingen, heffingen en/of invoerrechten, tariefwijzigingen van onderliggende diensten door de overheid en regelgevende instanties of rechterlijke uitspraken.
- 5.5 De Contractant voldoet het door Ziggo gefactureerde bedrag, zonder recht op opschorting of verrekening, binnen een 'vervaltermijn' van dertig (30) dagen na de factuurdatum, en wel door middel van een bankoverschrijving of automatische incasso naar een nader door Ziggo op te geven bankrekening. Als de Contractant gebruikmaakt van automatische incasso, zal Ziggo het factuurbedrag incasseren binnen de termijn die is aangekondigd op de factuur. De op het

bankafschrift van Ziggo aangegeven transactiedatum is doorslaggevend en geldt als datum van betaling. De gefactureerde en verschuldigde bedragen worden vastgesteld aan de hand van de administratie van Ziggo, behoudens steekhoudend tegenbewijs door de Contractant.

- 5.6 Na afloop van de in lid 5.5 bedoelde vervaltermijn ('fatale termijn') is de Contractant van rechtswege in verzuim en aansprakelijk voor te late betaling, tenzij Ziggo schriftelijk een nadere vervaldatum heeft gesteld. Indien de Contractant uiterlijk op de vervaldatum niet heeft betaald, is het Ziggo, onverminderd haar overige rechten, toegestaan om over alle vervallen, openstaande bedragen aan de Contractant de wettelijke vertragingsrente in rekening te brengen. Indien er ten aanzien van de incasso van de facturen (buiten)gerechtelijke incassomaatregelen noodzakelijk zijn, is de Contractant tevens aansprakelijk voor betaling van de totale in dit opzicht door Ziggo gemaakte kosten vanaf het moment dat de Contractant in verzuim is.
- 5.7 De Contractant kan de afdeling Klantenservice van Ziggo schriftelijk uiterlijk tot 30 dagen na de factuurdatum op de hoogte te stellen van het feit dat hij de gefactureerde bedragen betwist, onder overlegging van zijn precieze bezwaren. Partijen zullen het betreffende geschil binnen 60 dagen na de factuurdatum oplossen; Ziggo zal in deze periode niet de wettelijke vertragingsrente over de betwiste bedragen in rekening brengen. Het is de Contractant uitsluitend toegestaan om gedurende deze termijn betaling van de betwiste bedragen op te schorten; niet-betwiste bedragen blijven conform de leden 5.5 en 5.6 verschuldigd.

6. Duur van het service contract.

- 6.1 Het Service Contract treedt voor de Partijen in werking bij ondertekening van het Service Contract, zoals in artikel 3 bepaald.
- 6.2 Het Service Contract voor een Dienst kent een duur van bepaalde tijd welke eindigt na verloop van de in de Service Order vermelde initiële Looptijd, met een minimumlooptijd van één Contractjaar, welke start op de Opleveringsdatum voor die Dienst. Het Service Contract wordt na de initiële Looptijd automatisch voor onbepaalde tijd verlengd, waarna iedere Partij het Service Contract door middel van een schriftelijke kennisgeving kan beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand.
- 6.3 De duur van een Service Contract voor meerdere Diensten welke op één Service Order zijn besteld, zoals IP VPN of Ethernet, kent per afzonderlijke Dienst (of Aansluiting) een duur van bepaalde tijd welke eindigt per afzonderlijke Dienst na verloop van de in die Service Order vermelde initiële Looptijd, welke Looptijd start zodra die Dienst is opgeleverd, met een minimumlooptijd van één Contractjaar. Na deze initiële Looptijd wordt het Service Contract automatisch per Dienst voor onbepaalde tijd verlengd, waarna iedere Partij het Service Contract per Dienst door middel van een schriftelijke kennisgeving kan beëindigen, met inachtneming

van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand. Voor aanvullende Diensten zullen aanvullende Service Contracten worden gesloten met een eigen Looptijd.

- 6.4 Indien een Service Order voor een Dienst onderdeel uitmaakt van een raam-, wederverkoop- of groothandelsovereenkomst tussen Partijen, geldt iedere afzonderlijke Service Order als een Service Contract onder de voorwaarden van die raam-, wederverkoop- of groothandelsovereenkomst. Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen kent ieder Service Contract de Looptijd zoals opgenomen in de Service Order, met een minimumlooptijd van één Contractjaar, vanaf de Opleveringsdatum van de betreffende Dienst. Rechtmatige beëindiging van de/een raam-, wederverkoop- of groothandelsovereenkomst heeft tot gevolg dat ieder individueel Service Contract van rechtswege eindigt met het verstrijken van de Looptijd van dat Service Contract.

7. Voorzieningen, locatie en randapparatuur.

- 7.1 Als onderdeel van de Dienst stelt Ziggo, waar van toepassing, Voorzieningen ter beschikking, en krijgt de Contractant gedurende de Looptijd een recht op het gebruik van deze Voorzieningen en draagt hij het risico hiervan, tenzij anderszins overeengekomen.
- 7.2 Uitsluitend Ziggo dan wel derden die door Ziggo ingehuurd zijn, zijn gemachtigd om de Voorzieningen te installeren, deze in werking te stellen dan wel deze te onderhouden, te wijzigen, te repareren, te vervangen, te verplaatsen en/of te verwijderen. De Voorzieningen worden op de Locatie op een geschikt geachte plaats geïnstalleerd, welke plaats de Contractant voor eigen rekening beschikbaar zal stellen, conform het Service Level Agreement. De Contractant zal, zonder daarvoor iets in rekening te brengen:
- a de in dit artikel bedoelde werkzaamheden ook na afloop van het Service Contract toestaan;
 - b erop toezien dat Ziggo dan wel derden die door Ziggo ingehuurd zijn (welke derden op verzoek een legitimatiebewijs moeten kunnen tonen), ongehinderd toegang tot de Locatie wordt verleend, teneinde hun werkzaamheden met betrekking tot Oplevering, herstel van Storingen of Onderhoud te kunnen verrichten, en dat zij in de gelegenheid worden gesteld om de bedoelde werkzaamheden op de door Ziggo verlangde wijze te verrichten.
- 7.3 Voor zover de Contractant niet de rechthebbende van de Locatie is, zal de Contractant namens Ziggo de toestemming en medewerking van de rechthebbende(n) verkrijgen, die op enig moment vereist kunnen zijn voor het uitvoeren van de in dit artikel omschreven werkzaamheden. Ziggo is niet verplicht om de Contractant of de rechthebbende in dit opzicht enige vergoeding te betalen.
- 7.4 Als onderdeel van de Voorzieningen levert Ziggo indien nodig, zonder extra kosten, maximaal 10 meter bekabeling vanaf het punt waar de kabel de Locatie binnenkomt tot aan het Aansluitpunt. Indien de Contractant meer dan 10 meter bekabeling nodig heeft, is de Contractant hiervoor extra Eenmalige Tarieven verschuldigd.
- 7.5 De Contractant is verplicht de Voorzieningen als 'een goed huisvader' te behandelen en zorgt ervoor dat deze zich aan het einde van het Service Contract in hun oorspronkelijke toestand bevinden, daarbij rekening houdend met normale slijtage. De Contractant is verplicht Ziggo in staat te stellen de Voorzieningen terug te nemen, zowel gedurende als na afloop van het Service Contract. De Contractant zal Ziggo voor het ophalen van de Voorzieningen een redelijke termijn gunnen en kan de Voorzieningen niet als een vorm van zekerheid achterhouden. Mocht de Contractant Ziggo niet voldoende gelegenheid voor het ophalen van de Voorzieningen geven, dan is de Contractant verplicht de standaard Maandelijkse Tarieven van de betreffende Dienst te voldoen. Dit geldt tevens na afloop van het Service Contract. Partijen erkennen dat de Voorzieningen geacht worden roerende zaken te zijn. Het eigendom van de Voorzieningen wordt ingevolge het Service Contract niet overgedragen. De Contractant heeft niet het recht om de Voorzieningen te verkopen, deze op welke manier dan ook te bezwaren dan wel daarop wijzigingen aan te brengen.
- 7.6 De Contractant zal Ziggo direct informeren:
- a indien de Voorzieningen worden vernietigd, verloren zijn gegaan, gestolen of beschadigd zijn;
 - b over de bedoeling om (enig deel van) de Locatie te verlaten, te verkopen of aan derden in gebruik te geven;
 - c over vorderingen of beslagen van derden met betrekking tot de Voorzieningen; of
 - d over vorderingen van derden in een faillissement of een surseance van betaling die op de Voorzieningen van invloed kunnen zijn. In dit laatste geval dient de Contractant te allen tijde aan de betreffende derde duidelijk te maken dat de Contractant niet de rechthebbende ten aanzien van de Voorzieningen is en dat de Voorzieningen onmiddellijk aan Ziggo moeten worden geretourneerd.
- 7.7 De Contractant zal de Voorzieningen correct verzekeren en deze verzekerd houden, dan wel over de juiste middelen beschikken om op alternatieve wijze dekking te kunnen bieden tegen het risico van schade aan de Voorzieningen, met inbegrip van door brand of diefstal veroorzaakte schade.
- 7.8 Met de voorafgaande instemming (schriftelijk, mondeling of op grond van daadwerkelijk gebruik) van de Contractant, kan de Locatie van de Contractant door Ziggo worden gebruikt voor de Oplevering van een Dienst aan een andere Contractant van Ziggo. In geval van 'local tails' waarbij Ziggo graafwerkzaamheden heeft moeten verrichten om de Locatie van de Contractant te bereiken, wordt de bedoelde instemming automatisch verleend.
- 7.9 Als de Netwerkinfrastructuur van Ziggo met 'local tails' is uitgebreid en Ziggo graafwerkzaamheden heeft moeten verrichten om de Locatie van de Contractant te bereiken door gebruik te maken van de privégrond waar van de Contractant de rechthebbende of rechtmatig gebruiker is, dan verleent de Contractant Ziggo het recht om haar Netwerkinfrastructuur, zonder kosten of schadevergoeding voor Ziggo, gedurende en na

(afloop van) het Service Contract in die grond te houden. Voor zover de Contractant niet de rechthebbende ten aanzien van de grond is, moet de Contractant de rechtmatige gebruiker van die grond zijn, en de toestemming en medewerking verkrijgen die noodzakelijk zijn om Ziggo in staat te stellen om het verleende recht op 'local tails' in die grond uit te oefenen. De Contractant vrijwaart Ziggo tegen alle vorderingen tot kosten of schadevergoeding van derden.

- 7.10 De Contractant zal met de Voorzieningen geen andere activiteiten verrichten dan die waarvoor deze bedoeld en geschikt zijn. De Contractant zal uitsluitend Randapparatuur gebruiken die aan de relevante wettelijke eisen voldoet en in technisch opzicht geschikt is, conform het Service Level Agreement. De Randapparatuur moet compatibel zijn met de op het Aansluitpunt aangesloten CPE. De Contractant is verantwoordelijk voor de Randapparatuur en alle kabels tussen het Aansluitpunt en de Randapparatuur. De bekabeling tussen het Aansluitpunt en de Randapparatuur maakt geen deel van de Dienst uit en wordt door de Contractant, voor eigen rekening, aangebracht. Ziggo is op verzoek bereid om tegen extra Eenmalige Tarieven de gewenste bekabeling voor de Contractant tussen het Aansluitpunt en de Randapparatuur van de Contractant aan te brengen.
- 7.11 In geval van opschorting van de Dienst of beëindiging van het Service Contract, kan Ziggo de Randapparatuur onmiddellijk, zonder de (voorafgaande) toestemming van de Contractant en zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt, afkoppelen.

8. Extra diensten.

- 8.1 Ziggo zal, in combinatie met een Dienst en op verzoek van de Contractant, haar verplichtingen ten aanzien van Nummerportabiliteit conform de wet en de van toepassing zijnde regelgeving nakomen, waarbij het bestaande Nummer van de Contractant of diens eindgebruiker door Ziggo ten behoeve van voortgezet gebruik wordt geïmplementeerd. Ziggo zal, in combinatie met de correcte beëindiging door de Contractant van het Service Contract (door middel van een afzonderlijke schriftelijke kennisgeving van de Contractant aan Ziggo) en op verzoek van de Contractant tevens zijnde de eindgebruiker, haar verplichtingen ten aanzien van Nummerportabiliteit conform de wet en de van toepassing zijnde regelgeving nakomen, waarbij het bestaande Nummer van de Contractant door een andere Telecoomaanbieder wordt geïmplementeerd, op voorwaarde dat er geen sprake is van lopende vorderingen of contractuele kwesties en alle Tarieven correct zijn voldaan. Indien een eindgebruiker van de Contractant zijn Nummer wenst te porteren, zal Ziggo instemming vragen van de Contractant. De Contractant zal Ziggo vrijwaren tegen alle vorderingen welke samenhangen met het wel, niet of niet tijdig geven van de instemming.
- 8.2 De Contractant kan, in combinatie met een Dienst, tegen meerprijs de verkoop van Producten

aanvragen. Hiervoor zal een afzonderlijk Service Contract worden afgesloten. Als Ziggo akkoord gaat met de verkoop van de Producten aan de Contractant, dan wordt het eigendom van de Producten aan de Contractant overgedragen en de (ingebouwde) software van het Product gedurende de Looptijd van de daarbij behorende Dienst op grond van een niet-exclusieve en niet-overdraagbare (sub)licentie verschaft, conform de 'back-to-back'-voorwaarden van de derdeproducent van die Producten. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing. Ziggo is niet verplicht om verkochte Producten terug te nemen. Ziggo draagt geen andere aansprakelijkheid voor aan de Contractant verkochte Producten dan de aansprakelijkheid van derdeproducenten naar Ziggo.

9. Gebruik van de dienst.

- 9.1 Ziggo heeft het recht om naar haar redelijke inzicht de technische wijze waarop de Dienst wordt verleend, te wijzigen, mits deze wijzigingen geen aanzienlijk negatieve gevolgen voor het gebruik van de Dienst zullen hebben. Het is de Contractant niet toegestaan om de Dienst (dan we ingebouwde software) zonder de instemming van Ziggo aan te passen of uit te breiden, dan wel een dergelijke wijziging of uitbreiding te doen invoeren.
- 9.2 Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van een Dienst en het gebruik daarvan en ten gevolge van wijzigingen of toevoegingen aan de Dienst (met inbegrip van de Voorzieningen en Producten) blijven in het bezit van Ziggo en/of haar licentiegevers. Voor zover software deel van de Dienst uitmaakt, ontvangt de Contractant een niet-exclusief en nietoverdraagbaar recht op het gebruik van die software gedurende de Looptijd in het kader van de Dienst. De Contractant beseft dat de aan de Contractant ter beschikking gestelde software(sub)-licenties eventueel vertrouwelijke informatie bevatten. Het is de Contractant niet toegestaan deze software te kopiëren of bekend te maken, of een derde toe te staan de software te gebruiken, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Software mag uitsluitend voor backupdoeleinden – zoals door de wet voorzien - worden gekopieerd.
- 9.3 In geval (het waarschijnlijk lijkt dat) een derde ten aanzien van (een deel van) de Dienst een inbreukvordering gaat instellen, zal de Contractant Ziggo meteen daarvan op de hoogte brengen. In dat geval zal Ziggo de Contractant als volgt schadeloos stellen, en wel door hetzij:
- namens de Contractant het recht op het gebruik van de inbreukmakende Dienst te verkrijgen;
 - de inbreukmakende Dienst zodanig aan te passen dat deze geen inbreuk meer maakt; of
 - een functioneel gelijksoortig element van de Dienst dat niet inbreukmakend is, te verkrijgen of daarvoor in de plaats te stellen; of
 - mocht geen van de hiervoor genoemde alternatieven redelijkerwijs beschikbaar zijn, een gedeelte van de door de Contractant voor de inbreukmakende Dienst (of het betreffende gedeelte daarvan) betaalde kosten naar verhouding, geheel naar eigen inzicht,

en als het enige en exclusieve (rechts)middel van de Contractant, terug te betalen. Ziggo draagt geen aansprakelijkheid voor inbreuken wegens aan de Contractant of door de Contractant ingehuurd derden toerekenbare redenen.

- 9.4 Het is de Contractant niet toegestaan om in strijd met verplichtingen voortvloeiende uit de wet en het Service Contract (met inbegrip van de AUP van Ziggo) gebruik van een Dienst te maken, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de distributie van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik, en alle gebeurtenissen waarnaar als 'oneigenlijk gebruik' wordt verwezen. De Contractant is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Als er sprake is van (een redelijke reden om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens Ziggo of derden, dan is de Contractant volledig aansprakelijk voor de door Ziggo en derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient de Contractant Ziggo schadeloos te stellen. Ziggo heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.
- 9.5 Indien technisch mogelijk en voor zover zulks binnen de wettelijke bepalingen valt, zal Ziggo voldoen aan verzoeken van de Contractant om het blokkeren van identificatiegegevens ('Caller Line Identification', 'CLI'). CLI-blokkering van derden waarom door andere Telecomaانبieders is verzocht, zal door Ziggo in acht worden genomen en worden gerespecteerd. De Contractant zal dezelfde CLI-blokkeringsverplichtingen nakomen en stelt Ziggo schadeloos tegen wanneer de Contractant in strijd met de wet handelt.
- 9.6 Ziggo heeft het recht om zonder de voorafgaande toestemming van de Contractant naar eigen inzicht derden voor de Oplevering van de Dienst in te schakelen.

10. Beperkingen van aansprakelijkheid.

- 10.1 Een Partij kan de wederpartij (de nalatige Partij) uitsluitend aansprakelijk stellen voor directe schade zoals hierna vermeld, welke schade het gevolg is van een nietnakoming, wetsovertreding, onrechtmatige daad of nalatigheid, waarbij de aansprakelijkheid voor dergelijke directe schade tot de in dit lid 10.1 aangegeven gebeurtenissen en bedragen beperkt zal zijn.
- a Directe schade door overlijden of lichamelijk letsel, tot een maximumbedrag van € 500.000,- per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen.
- b Directe materiële schade aan materiële, roerende activa. In dat geval is de aansprakelijkheid van de nalatige Partij beperkt tot de kosten van het repareren en/of vervangen van de betreffende roerende activa en te allen tijde tot een bedrag van €500.000,- per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen. In een geval waarin de Contractant de nalatige Partij is, is de directe schade van

toepassing op de vernietiging, het verlies of diefstal van de Voorzieningen en de Netwerkinfrastructuur, met inbegrip van buitenproportionele slijtage bij oneigenlijk gebruik of achteloosheid aan de zijde van de Contractant.

- c Directe schade waarvoor de Contractant (als de nalatige Partij) bij vroegtijdige beëindiging van het Service Contract door de Contractant, vóór afloop van de initiële Looptijd, aansprakelijk is, bestaande uit de totale Tarieven voor de rest (dat wil zeggen het nog niet vervallen gedeelte) van de initiële Looptijd. Voor de berekening van de Gebruikstarieven wordt een maandelijks gemiddelde genomen van de laatste drie verzonden facturen. Vroegtijdige beëindiging door de Contractant van het Service Contract vóór Oplevering van de Dienst is slechts mogelijk bij voorafgaande overeenstemming over de directe schade zijnde de Eenmalige Tarieven of, indien hoger, de werkelijke gemaakte kosten van de graaf- en installatiewerkzaamheden, arbeidsuren en bestellingen bij derden ten behoeve van de Oplevering van de Dienst. Indien zich binnen een kalenderjaar meerdere gebeurtenissen zoals hiervoor omschreven voordoen, dan is de maximaal aansprakelijkheid voor schade beperkt tot één miljoen euro (€ 1.000.000,-). Mocht ten gevolge van de hiervoor omschreven gebeurtenissen op grond van meerdere Service Contracten of meerdere Diensten meer dan één vordering tot schadevergoeding worden ingesteld en mochten deze vorderingen gezamenlijk de per gebeurtenis vermelde maximumbedragen overschrijden, dan worden de vorderingen pro rata, tot het genoemde maximum, voldaan. Ter voorkoming van misverstanden belet het bepaalde in dit artikel 10 Ziggo niet om betaling van Tarieven op grond van een Service Contract te vorderen.
- 10.2 De wederpartij zal de nalatige Partij zo spoedig mogelijk schriftelijk van de in het vorige lid bedoelde directe schade op de hoogte stellen, maar in ieder geval binnen een maximumtermijn van vier weken nadat de schade is opgetreden. Na deze termijn aan de nalatige Partij gemelde schade zal niet tot aansprakelijkheid leiden of voor vergoeding in aanmerking komen, tenzij de wederpartij kan aantonen dat van haar niet in alle redelijkheid kon worden verwacht dat zij een tijdige of schriftelijke vordering zou indienen. De wederpartij is te allen tijde verplicht om direct gepaste maatregelen te nemen om de schade, alsmede haar vordering tot schade-vergoeding, zo gering mogelijk te houden.
- 10.3 Geen der Partijen is op enig moment aansprakelijk voor andere schade dan de in lid 10.1 genoemde, en geen der Partijen is aansprakelijk voor door de wederpartij of derden geleden gevolg- of indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot, reputatieschade, verlies van bedrijfstijd, schade van klanten of leveranciers of immateriële schade. De in dit gehele artikel 10 opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn mede van toepassing ten aanzien van de werknemers van een Partij en alle andere personen die voor de Oplevering van de Dienst(en) door een Partij ingehuurd zijn.

- 10.4 De in het Service Level Agreement opgenomen crediteringsregelingen vormen een boetebeding in de zin van artikel 6:92, lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, en zijn het enige en exclusieve (rechts) middel van de Contractant ten aanzien van te late Oplevering, Hersteltijd of Beschikbaarheid.
- 10.5 De bepalingen van artikel 9.3, 10.1 en 10.4 vormen de totale aansprakelijkheid van Ziggo voor betalingen van bedragen op grond van enige schade, claims, kosten of andere vorderingen van de Contractant ontstaan uit de relatie tussen de Contractant en Ziggo. Mocht ten gevolge van de omschreven gebeurtenissen meer dan één vordering tot schadevergoeding worden ingesteld onder verschillende Service Contracten, dan worden de vorderingen pro rata, tot het in dit artikel genoemde maximum, voldaan.

11. Opschorting en beëindiging.

- 11.1 Partijen komen overeen dat de mogelijkheid van toepassing van de artikelen 6:265 - 267 van het Burgerlijk Wetboek (ontbinding) wordt uitgesloten.
- 11.2 Iedere Partij (de beëindigende Partij) kan het Service Contract ten aanzien van een Dienst geheel of gedeeltelijk zonder rechterlijke tussenkomst door middel van schriftelijke opzegging per aangetekende post beëindigen, als de wederpartij (de nalatige Partij) haar uit het Service Contract of de wet voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van die Dienst wezenlijk niet nakomt en de betreffende niet-nakoming niet binnen een termijn van 30 dagen na de aangetekend verzonden ingebrekestelling heeft hersteld. Voorgaande geldt met behoud van het recht van de beëindigende Partij om schadevergoeding te vorderen, voor zover het Service Contract dit toelaat.
- 11.3 Opzegging volgens de bepalingen van artikelen 11 en 12 heeft tot gevolg dat:
- de Contractant zo snel mogelijk alle Voorzieningen zal teruggeven aan Ziggo of nu reeds zijn toestemming verleent aan Ziggo om deze Voorzieningen op te komen halen; en
 - enige licentie die onder een Service Contract aan de Contractant is verschaft reeds nu tegelijkertijd met de opzegging wordt beëindigd; en
 - alle facturen of vorderingen die op het moment van opzegging zijn ontstaan tegelijkertijd met de opzegging van het Service Contract direct opeisbaar zijn.
- 11.4 Ziggo kan haar Dienstverlening onmiddellijk (geheel of gedeeltelijk) opschorten of het Service Contract onmiddellijk (geheel of gedeeltelijk) beëindigen, indien:
- er sprake is van (een redelijk vermoeden van) oneigenlijk gebruik van de Dienst of schending van de AUP;
 - er een verzoekschrift voor (voorlopige) surseance van betaling of het faillissement van de Contractant is ingediend;
 - er een besluit over de overgang, liquidatie of staking van (een aanzienlijk deel van) de onderneming van de Contractant is aangenomen, of is ontbonden;
 - de Contractant een openstaand bedrag, anders dan in de gevallen genoemd in artikel 5.7, niet heeft

- voldaan dat reeds meer dan 30 dagen opeisbaar was; of
- er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids- en beveiligingsredenen.
- 11.5 In geval van de in lid 11.4 sub b, c of d genoemde gebeurtenissen, zal Ziggo de Contractant vooraf schriftelijk berichten over de opschorting of beëindiging. Voor de onder sub a en e genoemde gebeurtenissen is geen kennisgeving nodig.
- 11.6 Bij opschorting of beëindiging als in dit artikel 11 bedoeld, ontstaat er voor Ziggo geen aansprakelijkheid aan de Contractant en/of derden. Daarnaast, in het geval van (een redelijk vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft Ziggo het recht om alle aan de Contractant openstaande en toekomstig aan de Contractant verschuldigde betalingen in te houden om de belangen, kosten en schade van Ziggo en/of derden te dekken. Bij opschorting of beëindiging als in dit artikel bedoeld, zullen alle vorderingen van Ziggo aan de Contractant vanuit het Service Contract onmiddellijk opeisbaar worden. Indien een Dienst na een opschorting opnieuw geactiveerd wordt, is Ziggo gerechtigd hiervoor Eenmalige Tarieven in rekening te brengen.
- 11.7 Bij samenloop prevaleren de uit lid 11.4 voortvloeiende rechten boven die uit lid 11.2.

12. Overmacht.

- 12.1 Mocht een der Partijen door overmacht niet in staat zijn om haar verplichtingen ten aanzien van het Service Contract na te komen, dan worden die verplichtingen voor de duur van de overmachtsituatie opgeschort en hebben beide Partijen het recht om het Service Contract na twee maanden van Overmacht te beëindigen (opzeggen). Partijen houden elkaar van de bedoelde Overmachtsituatie op de hoogte. Bij Overmacht aan de zijde van Ziggo met betrekking tot de Oplevering van een Dienst, zal Ziggo de Contractant ten minste vijf Werkdagen van tevoren inlichten, of eerder zodra de Overmacht redelijkerwijs bekend is.
- 12.2 Overmacht wordt gedefinieerd als elke afzonderlijke omstandigheid die naar Nederlands recht buiten de macht van een Partij ligt, en waardoor de nakoming van haar verplichtingen aan de andere Partij geheel of gedeeltelijk verhinderd is of waardoor de nakoming van die verplichtingen in alle redelijkheid niet van die Partij verwacht kan worden, ongeacht of de omstandigheid ten tijde van het sluiten van het Service Contract voorzien was. Deze omstandigheden omvatten in ieder geval: de noodtoestand (bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden, brand en bliksem), andere gereguleerde Telecomaanbieders die weigeren hun verplichtingen die voor de goede levering van de Dienst noodzakelijk zijn, na te komen of daartoe door overmacht verhinderd zijn, overheids- of juridische beperkingen of beperkingen van regelgevende aard, met inbegrip van het niet over de vereiste vergunningen beschikken (bijv. voor graafwerkzaamheden of het leggen van kabels), schade aan de Netwerkinfrastructuur of Voorzieningen die is veroorzaakt door knaagdieren of

het kapotgaan van de kabels, waarbij het kapotgaan is toe te rekenen aan een derde die niet door Ziggo is ingehuurd. Overmacht aan de zijde van een door een Partij ingehuurde derde wordt gerekend als Overmacht met betrekking tot het Service Contract.

- 12.3 In het geval van Overmacht heeft de andere Partij geen recht op enige vergoeding voor kosten of schade, als de door de Overmacht getroffen Partij haar verplichtingen aan de andere Partij (tijdelijk) niet kan nakomen.

13. Gegevensbescherming.

1. Ziggo leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verstrekken van informatie, waaronder persoons- en verkeersgegevens, na. Ziggo is onder meer verplicht zonder de Contractant daarvan in kennis te stellen:
 - a. persoons- en verkeersgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek; en
 - b. te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.
2. Ziggo heeft haar beleid ten aanzien van privacy neergelegd in het "privacybeleid" van Ziggo, zoals dat gepubliceerd is op de website van Ziggo. Ziggo zal, als nieuwe ontwikkelingen dat noodzakelijk maken, het privacybeleid van Ziggo aanpassen.
3. Ziggo 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.
4. De Contractant is er mee akkoord dat de persoons- en verkeersgegevens van de Contractant door Ziggo kunnen worden gebruikt voor het doel waarvoor de registratie is opgebouwd. De Contractant kan Ziggo op ieder moment te kennen geven daartegen bezwaar te hebben.
5. Ziggo kan de persoons- en verkeersgegevens van de Contractant in het kader van de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doel verstrekken aan Ziggo gelieerde ondernemingen en zorgvuldig geselecteerde derden.
6. Ziggo kan de persoons- en verkeersgegevens van de Contractant verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties en derden met relevante belangen als de Contractant de Dienst in strijd met de Service Contract gebruikt.
7. De Contractant stemt in met herkenning van zijn Telefoonnummer(s) bij de partij naar wie de Contractant belt (calling line identification), tenzij de Contractant Ziggo te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
8. Ziggo kan optreden als bewerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. De Contractant vrijwaart Ziggo alsdan van aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het bewerken.
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.

10. Zowel tijdens als na afloop van het Service Contract zullen Partijen strikte vertrouwelijkheid naar elkaar betrachten over zowel het Service Contract en de offerte(s) van Ziggo, als over (interne) bedrijfsinformatie met betrekking tot het Service Contract, en die informatie niet aan een derde (laten) bekendmaken. Dergelijke informatie mag pas na de voorafgaande schriftelijke instemming van een Partij aan een derde worden onthuld, een en ander onverminderd de rechten en verplichtingen ten aanzien van het bekendmaken van informatie en gegevens zoals uitdrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden beschreven.

14. Overige bepalingen.

- 14.1 Het is de Contractant niet toegestaan om zijn uit het Service Contract voortvloeiende rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk aan derden af te staan of over te dragen, of op enige andere manier zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Ziggo aan derden ter beschikking te stellen. Het is Ziggo toegestaan om (een deel van) het Service Contract en/of haar uit het Service Contract voortvloeiende rechten en verplichtingen in het kader van de overgang van de onderneming van Ziggo aan een derde, aan die derde af te staan of over te dragen, en de Contractant geeft bij deze toestemming voor zijn medewerking aan een dergelijke overgang.
- 14.2 Wanneer een bepaling van het Service Contract ongeldig is, blijven de overige bepalingen van het Service Contract van kracht. In dergelijke gevallen overleggen Partijen met elkaar om de ongeldige bepaling(en) te vervangen, waarbij met doel en reikwijdte van de ongeldige bepaling(en) rekening zal worden gehouden.
- 14.3 Wanneer een Partij een recht of vordering op grond van het Service Contract niet uitoefent, betekent dit geen verklaring van afstand van rechten in dit opzicht. Hieronder valt ook het recht van Ziggo om op een later tijdstip dan de eerstvolgende maand een factuur te sturen voor niet eerder gefactureerde Gebruikstarieven. Het recht om een recht of vordering uit te oefenen vervalt uitsluitend conform het algemeen Burgerlijk Wetboek, tenzij uitdrukkelijk anders in het Service Contract is bepaald.
- 14.4 De Contractant zal zich als eindgebruiker opstellen en heeft niet het recht om (de capaciteit van) de Dienst door te verkopen, als vertegenwoordiger of tussenpersoon op te treden of (de capaciteit van) de Dienst ter beschikking van derden te stellen, tenzij uitdrukkelijk anders tussen Partijen overeengekomen. Wanneer Partijen uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat de Contractant als wederverkoper, vertegenwoordiger, tussenpersoon of grootafnemer zal optreden, waarbij de Contractant de Dienst aan derdegebruikers ter beschikking stelt, dan blijft de Contractant altijd naar Ziggo verantwoordelijk en aansprakelijk als haar enige contractspartij en zal de Contractant toezien op een behoorlijke uitvoering van het Service Contract door die derden, en Ziggo schadeloos stellen voor al het handelen en nalaten van deze derden en de gevolgen daarvan.

Het is de Contractant bij zijn transacties met derden niet toegestaan om:

- a in marketingliteratuur of brochures naar Ziggo te verwijzen; en
 - b zich voor te doen als handelende namens Ziggo of zich voor te stellen als handelende namens Ziggo, tenzij uitdrukkelijk anderszins overeengekomen. Indien de Contractant tevens een Telecomaانبieder is staat hij er zelf voor in te voldoen aan de verplichtingen uit de Telecommunicatiewet. Ziggo is gerechtigd een redelijke vergoeding in rekening te brengen aan de Contractant voor de kosten die Ziggo maakt indien de Contractant niet aan deze verplichtingen kan voldoen.
- 14.5 Het Service Contract vormt de gehele overeenkomst tussen Partijen en vervangt alle eerdere - mondelinge of schriftelijke - mededelingen, verklaringen of overeenkomsten tussen Partijen betreffende het onderwerp van het Service Contract.
- 14.6 Indien (nieuwe) juridische verplichtingen en/of verplichtingen van regelgevende aard het Ziggo onmogelijk maken haar Diensten conform het Service Contract te verlenen, dan is Ziggo niet voor nietnakoming of de gevolgen daarvan aansprakelijk.
- 14.7 Bij het doorgeven van de gegevens dienaar de Contractant voor opname in eentelefoonboek of voor gebruik voor informatiediensten zijn opgegeven, kan Ziggo niet de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van die door de Contractant opgegeven gegevens controleren of garanderen en niet voor daaruit voortvloeiende vorderingen aansprakelijk worden gesteld.

15. Geschillen en bevoegde rechter.

- 15.1 Bij meningsverschillen zullen Partijen in eerste instantie elkaar schriftelijk op de hoogte stellen. Daarna zullen Partijen hun meningsverschillen bespreken en naar management- of directieniveau van beide Partijen escaleren, om een wederzijds aanvaardbare oplossing te bereiken. Wanneer Partijen geen overeenstemming of schikking hebben bereikt, dan kunnen hun meningsverschillen door een der Partijen worden voorgelegd aan de ACM, de bevoegde speciale commissie en/of aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Op het Service Contract is Nederlands recht van toepassing.

Voorwaarden die voor specifieke Diensten gelden

De volgende artikelen van de Algemene Voorwaarden gelden alleen voor zover Partijen een Service Contract zijn aangegaan voor de volgende specifieke Diensten van Ziggo. Per 13 april 2015 hanteert Ziggo een nieuwe naam voor haar Diensten. De Dienstverlening zelf wordt hierdoor niet gewijzigd. Aangezien de nieuwe Algemene Voorwaarden ook op bestaande Dienstverlening van toepassing zal zijn, vermeldt Ziggo hieronder de hernoemingstabel. Indien in correspondentie, communicatie of contractdocumenten wisselend gebruik wordt gemaakt van de oude namen en de nieuwe namen heeft dat geen invloed op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, AUP of SLA van Ziggo en blijven deze onverkort van kracht.

| Cluster: | Nieuwe naam: | Oude naam: |
|-----------|-------------------------|----------------------------------|
| | IP VPN | Priority IP VPN |
| | Leased Lines | Priority Leased Lines |
| | Ethernet | Priority Ethernet |
| | Colocation | Priority Colocation |
| Internet | Corporate | Priority Corporate |
| | Hosting | Priority Hosting |
| | SchoolConnect | Priority SchoolConnect |
| | Internet | Priority Internet |
| Telefonie | ISDN | Priority ISDN |
| | VoIP | Priority VoIP |
| | CPS | Priority CPS |
| | Telefonie | Priority Telefonie |
| | Contact Center Services | Priority Contact Center Services |
| | Wholesale VoIP | Priority Wholesale VoIP |

16. telefonie, isdn en voip.

- 16.1 De minimum maandelijkse verplichting aan totale kosten voor:
- a elke afzonderlijke ISDN8-Dienst bedragen € 500,-;
 - b elke afzonderlijke ISDN20-Dienst € 800,-;
 - c elke afzonderlijke ISDN30-Dienst, van het type Broadband Connection, bedragen € 1000,-; en (d) elke afzonderlijke ISDN30-Dienst, van het type Corporate Connection, bedragen € 1500,-, tenzij uitdrukkelijk anders in de Service Order overeengekomen. Geldt voor a, b, c, d De Contractant is verplicht de hiervoor genoemde van toepassing zijnde minimum maandelijkse verplichting te betalen. Indien de werkelijke totale Tarieven voor een afzonderlijke voor drie aaneengesloten maanden lager zijn dan de van toepassing zijnde minimum maandelijkse verplichting, dan heeft Ziggo het recht om óf de van toepassing zijnde Tarieven aan te passen, óf het Service Contract te beëindigen (zonder de voorafgaande instemming van de ACM daarvoor), evenwel met inachtneming van een redelijke opzeggingstermijn van twee maanden.
- 16.2 Ziggo of een andere Telecomaانبieder is houder van de (geografische) Nummer(s)/ Nummerreeks(en) voor de (door de ACM toegekende) Telefonie, ISDN en VoIP Diensten. Ziggo kan de Contractant in combinatie met de Telefonie, ISDN en VoIP Diensten binnen de wettelijke bepalingen van het nationale nummerplan en de ACM-regelgeving een recht op het gebruik van een Nummer geven, of de Contractant kan om Nummerportabiliteit verzoeken. Als de Telefonie, ISDN en VoIP Diensten niet door de Contractant binnen een redelijke termijn na Oplevering van de Dienst worden gebruikt, dan heeft Ziggo het recht om het/de aan de Contractant toegekende Nummer(s) te wijzigen of in te trekken. Het is ook mogelijk dat het/de Nummer(s) op grond van rechterlijke beschikkingen of ACM-uitspraken wordt/ worden gewijzigd of ingetrokken. In dat geval bericht Ziggo de Contractant zo spoedig mogelijk, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid voor de wijziging of intrekking van een Nummer leidt. Het is de Contractant niet toegestaan om het/ de toegekende Nummer(s) in strijd met de wettelijke bepalingen, de ACM-regelgeving en/of het nationale nummerplan te gebruiken. Indien de Contractant zelf Nummers van de ACM toegewezen heeft gekregen en deze in combinatie met de Dienstverlening van Ziggo wenst te gebruiken, is de Contractant verantwoordelijk voor het gebruik ervan conform de wettelijke bepalingen, de ACM-regelgeving en/of het nationale nummerplan te gebruiken. De Contractant stelt Ziggo schadeloos voor alle claims en/ of schade welke samenhangen met de niet-naleving daarvan.
- 16.3 Data- en modemoproepen zijn uitgesloten van het gratis on-net-belverkeeraanbod. Onder on-net belverkeer wordt verstaan alle spraakoproepen die in hun geheel over de Netwerkinfrastructuur van Ziggo worden afgehandeld. Het gratis on-netbelverkeeraanbod zal niet meer bedragen dan maximaal dertig (30) procent van alle belminuten van de Contractant in een maand.
- 16.4 De Contractant dient zelf voor elke Aansluiting van het type Broadband Connection een koperen aansluitlijn beschikbaar te stellen en te houden zonder dat daarover andere diensten (van derden) worden geleverd, tenzij in de Service Order om een New Line Service (NLS) is verzocht. De Contractant is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van deze aansluitlijn gedurende de Looptijd. Het verzoek om een NLS betreft een inspanningsverplichting voor Ziggo. Indien alleen een NLS Type 3 beschikbaar is, kan Ziggo deze niet leveren en zal de Contractant zelf een NLSaansluitlijn verzorgen. Ten aanzien van de betreffende Dienst waarvoor de NLS Type 3 vereist is, is artikel 4.3 van de Algemene Voorwaarden van Ziggo overeenkomstig van toepassing. Indien voor de Dienstverlening een coaxiale verbinding is vereist, geldt eveneens dat de Contractant er verantwoordelijk voor is om deze tijdig beschikbaar te stellen en gedurende de Looptijd te houden. Artikel 16.5 geldt in aanvulling op de overige bepalingen en uitsluitend ten aanzien van Ziggo ISDN 088.
- 16.5 De dienstverlening ten aanzien van 088 Nummers maakt onderdeel uit van de ISDN of VoIP Dienst. Indien een inkomende oproep naar een 088 Nummer van de Contractant niet op een ISDN Aansluiting wordt afgegeven, maar op een netwerk van een andere Telecomaانبieder, geldt een Gebruikstarief voor doorschakelen gelijk aan de Gebruikstarieven zoals vermeld in de Standaardtarievenlijst. Ziggo kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden indien de 088 Nummers buiten haar invloedssfeer niet aankiesbaar blijken vanaf netwerken van andere Telecomaانبieder(s). De artikelen 18.1 en 18.5 van deze Algemene Voorwaarden met voorrang op artikel 16.2 van toepassing op de Extra Diensten 088 BedrijfsNummers. Artikelen 16.6 - 16.9 gelden in aanvulling op de overige bepalingen en uitsluitend ten aanzien van VoIP.
- 16.6 De voor aansluiting ter beschikking gestelde router valt onder de CPE van Ziggo.
- 16.7 Indien de Contractant gebruikmaakt van compressie codec G729(a/b) doet hij dit op eigen risico. Ziggo is niet aansprakelijk voor verminderde dienstverlening.
- 16.8 Uitsluitend ten aanzien van VoIP, type SIP Gateway, geldt dat deze Dienst alleen in combinatie met een netwerkdienst van Ziggo (IP VPN of Ethernet) kan worden afgenomen. Oplevering van de VoIP, type SIP Gateway Dienst vindt plaats na de Oplevering van de netwerkdienst. Rechtmatige beëindiging van het Service Contract voor de netwerkdienst houdt gelijktijdige beëindiging van het Service Contract voor de VoIP, type SIP Gateway Dienst in.
- 16.9 De interoperabiliteit van VoIP met de software-omgeving van de Contractant wordt niet door Ziggo gegarandeerd. Ziggo streeft ernaar voor de totstandkoming van het Service Contract een interoperabiliteitstest uit te voeren op basis van de bij de Contractant aanwezige randapparatuur en softwareversie ('I/O test'). Indien deze I/O test om enige reden eerst na de totstandkoming van het Service Contract kan worden uitgevoerd en deze test niet succesvol kan worden verricht, beschouwen Partijen dit als een vroegtijdige beëindiging van het Service Contract, waarbij het bepaalde in

artikel 10.1 sub c van deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig van toepassing is.

Artikel 16.10 geldt in aanvulling op de overige bepalingen en uitsluitend ten aanzien van Ziggo CPS.

- 16.10 De Contractant dient zelf voor elke Locatie te beschikken over minimaal een 'KPN BelBasis abonnement' en deze gedurende de Looptijd in stand te houden.

17. Hosting, internet en corporate internet.

- 17.1 Ziggo streeft ernaar de Internet en Corporate Internet Diensten met een korte 'latency' en zonder 'packet loss' te verlenen, maar kan aangaande 'packet loss' of 'latency' gezien de aard van internet in het algemeen en de prestaties van IPtransitproviders geen garanties geven.
- 17.2 Wanneer de Contractant is overeengekomen 'bursting' voor de aan hem geboden Internet en Corporate Internet Diensten toe te staan, dan zijn de Gebruikstarieven voor 'bursting' zoals vastgelegd in de administratieve gegevens van Ziggo, door de Contractant verschuldigd. Zodra de Contractant eenmaal via de Service Order heeft medegedeeld geen 'bursting' boven de vermelde, toegezegde informatiesnelheid te willen hebben, wordt aan de Contractant het gebruik boven de toegezegde informatiesnelheid niet in rekening gebracht.
- 17.3 De Contractant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van domeinnamen en IP-adressen en levert deze informatie tijdig voor de Oplevering aan. Op verzoek van de Contractant treedt Ziggo – in combinatie met de Hosting, Internet en Corporate Internet Diensten – als tussenpersoon op voor geautoriseerde instellingen die IP-adressen en/of domeinnamen aan de Contractant uitgeven. Ziggo kan niet garanderen dat een domeinnaam of IP-adres daadwerkelijk aan de Contractant zal worden toegekend. Dergelijke domeinnamen en IP-adressen blijven altijd eigendom van de betreffende geautoriseerde instelling. De voorwaarden van de geautoriseerde instelling zijn automatisch op de Contractant van toepassing, en de Contractant zal deze voorwaarden naar behoren naleven. Het is de Contractant niet toegestaan om in strijd met de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, de van toepassing zijnde AUP en/of overige relevante gedragscodes te handelen, dan wel om het IP-adres of de domeinnaam in strijd daarmee te gebruiken. Indien de Contractant voorgaande bepalingen schendt, dan heeft Ziggo en/of de geautoriseerde instelling het recht om de Dienst zonder voorafgaande waarschuwing op te schorten of het Service Contract (eveneens) zonder voorafgaande waarschuwing te beëindigen. De Contractant vrijwaart Ziggo tegen vorderingen ten gevolge van een dergelijke schending.
- 17.4 Het/de toegekende IP-adres(sen) kan/kunnen wijzigen, zonder dat dit voor Ziggo tot enige aansprakelijkheid jegens de Contractant en/of derden leidt. Het/de aan de Contractant toegekende IPadres(sen) moet(en) bij beëindiging van het Service Contract worden geretourneerd.

- 17.5 De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst conform de AUP, waarbij hij onrechtmatige content, onrechtmatige spam en besmettingen met virussen moet voorkómen. Voor de veiligheid heeft Ziggo het recht om alle gegevens en internetverkeer en content op (of ten behoeve van het voorkómen van) virussen en spam te scannen en/of te filteren, en kan zij daarvoor een redelijk bedrag in rekening brengen. Wanneer de Contractant niet akkoord gaat met betaling van de bedoelde extra Tarieven, dan heeft de Contractant het recht om het Service Contract te beëindigen. Partijen erkennen dat het bedoelde scannen ertoe kan leiden dat e-mail, internet en/of dataverkeer wordt/worden verstoord, gewijzigd of verbroken, zonder dat dit voor Ziggo tot enige aansprakelijkheid voor daaruit voortvloeiende schade leidt. Ziggo wijst alle verantwoordelijkheid voor onrechtmatige content, spam en virussen dan wel met betrekking tot de door de Contractant verzonden gegevens af, en de Contractant stelt Ziggo schadeloos voor uit de niet-nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende vorderingen. Artikel 17.6 geldt in aanvulling op de overige bepalingen en uitsluitend ten aanzien van Hosting.
- 17.6 De Contractant aanvaardt voor het gebruik van de webbased selfcareapplicatie de volgende verplichtingen en verantwoordelijkheden:
- a De Contractant is verantwoordelijk voor de geheimhouding van (de/het) toegewezen gebruikersna(a)m(en)en wachtwoord(en)en zal deze/ dit niet aan onbevoegde derden (laten) verstrekken.
 - b De Contractant is verantwoordelijk voor alle handelingen, waaronder het aanvragen, het beheer, het wijzigen en de beëindiging van Diensten, via de selfcareapplicatie en de gevolgen daarvan, na de initiële Oplevering van de Dienst door Ziggo.
 - c De Contractant is voor de via de selfcareapplicatie bestelde Diensten en wijzigingen daarin de overeengekomen vergoeding verschuldigd, waarvoor geldt dat de gegevens van Ziggo leidend zijn.

18. Contact center service.

- 18.1 Het Informatienummer, dat voor toepassing van de Contact Center Service noodzakelijk is, dient door de Contractant dan wel een derde door middel van een licentie van de ACM te worden verkregen, waarna de Contractant de formeel gelicentieerde gebruiker van het Informatienummer wordt. Ziggo is bereid de Contractant bij het verkrijgen van een dergelijke licentie te helpen, mits het de verantwoordelijkheid van de Contractant is om aan de eisen en voorwaarden voor de verkrijging en het juiste gebruik van het Informatienummer van de ACM te voldoen. In geval van intrekking van de ACM-licentie heeft Ziggo het recht om de Dienst onmiddellijk op te schorten of het Service Contract te beëindigen.
- 18.2 De Contractant is - binnen de wettelijke bepalingen en conform de FISTregelingen - verantwoordelijk voor het bepalen van het tarief per minuut voor het bellen van het Informatienummer. De Contractant is tevens verantwoordelijk voor de door de wet verplichte ingesproken mededelingen,

met inbegrip van de melding van het nummer en het tarief per minuut en het opnemen daarvan, hetwelk geen deel van de Dienst uitmaakt. Daarnaast dient de Contractant de wet na te leven, alsmede de in de AUP opgenomen regels, met inbegrip van de relevante voorwaarden aangaande 'oneigenlijk gebruik'. De Contractant vrijwaart Ziggo tegen vorderingen die ontstaan in verband met hetgeen in dit artikellid is beschreven.

- 18.3 Met betrekking tot een Service Contract voor 090X-Informatienummers verricht Ziggo (op nettobasis) maandelijks - na aftrek van aan Ziggo verschuldigde Tarieven - betalingen aan de Contractant, en wel op basis van het tarief per minuut, zoals in de Service Order overeengekomen. Betalingen aan de Contractant mogen altijd ofwel gedurende de Looptijd of nadat het Service Contract is beëindigd, met andere door de Contractant aan Ziggo verschuldigde bedragen worden verrekend. Niettegenstaande lid 18.4 is de (netto) betaling pas aan de Contractant verschuldigd nadat Ziggo daadwerkelijk betalingen van KPN Telecom (dan wel via andere Telecoaanbieders indien deze bij de afhandeling van het gesprek zijn betrokken) heeft ontvangen, en geschiedt deze uitsluitend op het rekeningnummer en naar de bank zoals die in de Service Order vermeld zijn.
- 18.4 Met betrekking tot de in lid 18.3 bedoelde 090X-Informatienummers ontvangt de Contractant verkeersoverzichten. Het verkeersoverzicht en de (netto) maandelijksse betalingen worden binnen 30 dagen na de laatste dag van de maand waarop een oproep is gepleegd, aan de Contractant voorgelegd. Mocht de Contractant de betaalde bedragen en/of het ontvangen verkeersoverzicht betwisten, dan dient de Contractant Ziggo daarvan schriftelijk binnen negentig (90) dagen na de datum van het verkeersoverzicht op de hoogte te stellen, onder vermelding van zijn precieze bezwaren. Ziggo dient een en ander dan zo spoedig mogelijk te onderzoeken. Na afloop van deze termijn gaat Ziggo niet meer op dergelijke kwesties in en zal daaraan geen gevolg meer geven. Ziggo heeft te allen tijde het recht om (delen van) verkeersoverzichten dan wel bedragen aan te passen resp. te verrekenen, in geval van (technische) storingen of fouten die zich in de verkeersoverzichten of (netto)betalingen hebben voorgedaan. Ziggo behoudt zich het recht voor om oproepen met een duur korter dan 1 seconde niet in het overzicht op te nemen en/of te factureren.
- 18.5 Ziggo behoudt zich het recht voor om zonder toestemming van de Contractant het aan de Contractant verschuldigde tarief per minuut aan te passen, niettegenstaande een dergelijk in de Service Order vermeld tarief, in geval van veranderingen in het regelgevende kader, de onderliggende interconnectietarieven, het tarief per minuut met betrekking tot het Informatienummer, de kosten voor het factureren van eventuele derden, dan wel overige relevante veranderingen in verband met de Dienst. Ziggo zal de Contractant vooraf van dergelijke aanpassingen op de hoogte stellen.
- 18.6 Indien de Contractant een wederverkoper, vertegenwoordiger of tussenpersoon voor

toepassing van de Informatienummers door derden is, dan kan het Service Contract uitsluitend worden gesloten op basis van een raamovereenkomst die de voorwaarden Wholesale of wederverkoop Contact Center Service bevat. In dergelijke gevallen laten de Contractant en eventueel bij de Oplevering van de diensten betrokken derden zich bij de ACM registreren als 'aanbieder van elektronische communicatiediensten' conform de Telecommunicatiewet, en zijn de verplichtingen uit de Telecommunicatiewet en/of lagere regelgeving voor telefonische Informatiediensten ten aanzien van tarieven nummermelding voor rekening en risico van de Contractant. De Contractant zegt toe dat de relevante voorwaarden aangaande 'oneigenlijk gebruik', alsmede de AUP en het Convenant Oneigenlijk Gebruik, 'back-to-back' met eventueel bij de Oplevering van Informatienummer Diensten betrokken derden (zoals haar eindgebruikers of klanten) zullen worden overeengekomen.

- 18.7 Alle in de Service Order vermelde PSTNnummers dienen - óf direct op het netwerk van KPN Telecom, óf door middel van de Telefonie, ISDN en VoIP Diensten - direct op de Netwerkinfrastructuur van Ziggo te worden aangesloten.

19. Colocatie.

- 19.1 De Contractant kan, in combinatie met een Dienst, tegen meerprijs, Colocatie ruimte (en Diensten in die Colocatie ruimte) aanvragen. Hiervoor zal een afzonderlijk Service Contract voor Ziggo Colocatie worden afgesloten. Als Ziggo akkoord gaat met het leveren van de Colocatie, dan verkrijgt de Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op het gebruik van de Colocatie volgens de 'back-to-back'-voorwaarden voor het gebruik van de Colocatie tussen Ziggo en haar aanbieder van de Colocatie, vastgelegd in een Service Order. De Colocatie-dienstverlening eindigt van rechtswege bij beëindiging van de langstlopende overige Dienst van Ziggo.
- 19.2 Ziggo kan de Colocatie Dienst eenzijdig tussentijds opzeggen, wanneer de onderliggende overeenkomst voor Colocatie tussen Ziggo en haar aanbieder van de Colocatie om welke reden dan ook eindigt, Ziggo is voorts gerechtigd tussentijds nieuwe Tarieven in rekening te brengen, indien de onderliggende kosten voor Ziggo tussentijds zullen stijgen. De nieuwe Tarieven zullen minimaal 30 dagen voor de inwerkingtreding worden medegedeeld, tenzij Ziggo kan aantonen dat deze termijn niet haalbaar is. De Contractant heeft het recht om het Service Contract schriftelijk binnen dertig (30) dagen na kennisgeving door Ziggo te beëindigen.
- 19.3 Ziggo behoudt te allen tijde het recht op toegang tot de Colocatie ruimte, voor welk doel dan ook, zonder de (voorafgaande) toestemming van de Contractant. De Colocatie kan door andere Ziggocontractanten worden gebruikt. Partijen erkennen dat er geen sprake zal zijn van een huurovereenkomst voor ruimte op basis van artikel 7:201-310 van het Burgerlijk Wetboek.

20. Ethernet en ip vpn.

- 20.1 In het geval dat bij Oplevering van de Dienst blijkt dat de DSL-capaciteit (snelheid) om redenen buiten de invloedssfeer van Ziggo niet leverbaar is, gaat de Contractant hierbij akkoord dat deze Aansluiting automatisch op de meest nabijgelegen beschikbare capaciteit met de daarbij horende Tarieven zal worden geleverd als overeengekomen onderdeel van de Dienst.
- 20.2 De Contractant dient zelf voor elke Aansluiting (naar het inzicht van Ziggo) van het type Broadband Connection een koperen aansluitlijn beschikbaar te stellen zonder dat daarover andere diensten (van derden) worden geleverd tenzij in de Service Order om een New Line Service (NLS) is verzocht. De Contractant is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van deze aansluitlijn gedurende de Looptijd. Het verzoek om een NLS betreft een inspanningsverplichting voor Ziggo. Indien alleen een NLS Type 3 beschikbaar is, kan Ziggo deze niet leveren en zal de Contractant zelf een NLSaansluitlijn verzorgen. Ten aanzien van de betreffende Dienst waarvoor de NLS Type 3 vereist is, is artikel 4.3 van de Algemene Voorwaarden van Ziggo overeenkomstig van toepassing. Indien voor de dienstverlening een coaxiale verbinding is vereist, geldt eveneens dat de Contractant er verantwoordelijk voor is om deze tijdig beschikbaar te stellen en gedurende de Looptijd te houden.
- 20.3 Indien een aanvullende Ethernet Aansluiting van het type Broadband Connection onderdeel uit dient te maken van een reeds bestaand Ethernet-netwerk, geeft de Contractant aan wat de hoofdlocatie van het bestaande netwerk is. Bij een Ster-netwerk dient de Contractant aan te geven welke Locatie de hoofdlocatie is. Dit kan een Aansluiting van het type Broadband Connection of van het type Corporate Connection zijn.
- 21.3 Ziggo is uitsluitend verantwoordelijk voor het doorgeven van IP-verkeer tussen de CPE op de Locatie enerzijds en het koppelpunt bij de transactieverwerkende instantie en/of de leverancier van de betaalautomaat anderzijds. Indien een instantie of leverancier voor de aflevering van het IP-verkeer bij deze instantie of leverancier gebruikmaakt van het internet, valt de beschikbaarheid hiervan buiten de verantwoordelijkheid van Ziggo. De beschikbaarheid van PIN is gelijk aan de beschikbaarheid van de afgenomen IP VPN-aansluiting. De bepalingen van het Service Contract zijn van toepassing op de PIN-dienstverlening.
- 21.4 Ziggo voert geen wijzigingen of selecties uit ten aanzien van het IP-verkeer en is niet verantwoordelijk voor de inhoud of de routing van de betalingstransacties, noch voor enige handeling van de bank, transactieverwerkende instantie of leverancier van betaalautomaten.
- 21.5 PIN wordt standaard geleverd met COS, zowel in upstream- als in downstreamrichting. De door Ziggo geleverde CPE van het type SOHO96/97 (en/of eventueel na de Ingangsdatum in de Service Order gespecificeerde CPE) ondersteunt echter geen COS. Daarom kan Ziggo geen mechanismen implementeren om betalingsverkeer te beschermen tegen door de Contractant veroorzaakte congestie in de upstream-richting. De Contractant dient er rekening mee te houden dat tijdens het uploaden (versturen) van data over de IP VPNaansluiting, het betalingsverkeer over deze aansluiting kan worden gehinderd. Ziggo aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die hierdoor wordt geleden.

21. Pin

- 21.1 De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorg dragen voor de ongestoorde aanwezigheid van de voor de transacties benodigde betaalautomaten, LANomgeving, IP-adressen en stroomvoorzieningen op zijn Locatie(s). De Contractant sluit zelf een contract met zijn klanten, de bank en/of transactieverwerkende instanties voor pin- en/of andersoortige betalingstransacties. Ziggo werkt samen met de meeste transactieverwerkende instanties en leveranciers van betaalautomaten. Het is de verplichting van de Contractant om voor ondertekening te hebben gecontroleerd of de door hem gekozen partij(en) ondersteund wordt/worden door Ziggo. Ziggo is gerechtigd wijzigingen in de afspraken met en/of voorschriften van deze partijen, besluiten of richtlijnen van de toezichthouder en/of wijzigingen in wet- en regelgeving eenzijdig van toepassing te verklaren op het Service Contract.
- 21.2 PIN wordt uitsluitend geleverd zolang de Contractant tevens een andere dienst geschikt voor PIN (bijvoorbeeld IP VPN) afneemt. Ziggo ondersteunt alleen betaalautomaten welke geschikt zijn voor

Deze voorwaarden gelden voor de zakelijke diensten van Ziggo tot 13 april 2015 onder de naam UPC Business (als handelsnaam van UPC Nederland Business B.V.) werden geleverd. De naam UPC Nederland Business B.V. is per 13 april 2015 gewijzigd in Ziggo Zakelijk Services B.V.

088 12 12 500 | ziggo.nl/zakelijk
normaal tarief

Ziggo Services B.V., mede handelend onder de naam Ziggo, statutair gevestigd te Utrecht, KvK 62393944. BTW nr NL 854800748B01, Rekeningnummer (IBAN) NL98 INGB 0000 8457 45 en BIC-code INGBNL2A. De betreffende Algemene Voorwaarden voor de geleverde diensten, gedeponneerd bij de KvK Amsterdam, zijn van toepassing.

 **ziggo**
zakelijk