

---

**Bedrijfsgegevens Opdrachtgever**

Bedrijfsnaam:

Branche

Bezoekadres

Postcode en plaats

Onderstaande gegevens hoeft niet gegevens worden als de huidige contactgegevens dezelfde zijn als voor deze aanvraag:

Bedrijfsnaam:   
(indien afwijkend van bezoekadres)

Adres

Postcode en plaats

**Gewenste betaalmethode:**

Factuur  Ja/nee <sup>1</sup>

Automatische incasso  Ja/Nee

**Machtigingsverklaring:** Ondergetekende gaat tot schriftelijke wederopzegging akkoord met automatische periodieke afschrijving van de kosten voor de bij Kabeltelevisie Waalre BV afgenomen diensten van onderstaande bankrekening:

Bankrekening

Ten name van

**Resterende gegevens:**

KvK nummer:  Rechtsvorm:

Uw Inkooporder- referentienr.:

**Technische gegevens (optioneel)**

Voorletters en achternaam

Voornaam

Functie

E-mail adres

Bedrijfsnaam   
(indien afwijkend)

---

<sup>1</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is

## Overeenkomt.

Voor de glasvezelverbinding is een eenmalige kosten van € 1.200,-- van toepassing (excl: BTW)

Opdrachtgever geeft Kabeltelevisie Waalre BV opdracht tot de levering van onderstaande verbinding (aankruisen wat van toepassing is:

	Type glasvezelverbinding	Maandelijkse kosten
<input type="checkbox"/>	Maximaal dataverkeer van 10 Mb/s	€ 72,50
<input type="checkbox"/>	Maximaal dataverkeer van 50 Mb/s	€ 92,50
<input type="checkbox"/>	Maximaal dataverkeer van 100 Mb/s	€ 115,--

Jaarlijks per 1 januari hebben wij het recht de met u overeengekomen tarieven te indexeren op basis van het CPI — cijfer (bron: CBS ).

Alle bedragen exclusief BTW

### Afleveringsadres:

Bedrijfsnaam:

Aansluitadres

Postcode en plaats

Naam technische contactpersoon op locatie

Telefoonnummer contactpersoon

### Voorwaarden.

Op deze overeenkomst zijn de volgende documenten van toepassing:

- Dienstbeschrijving Glasvezelverbindingen Kabeltelevisie Waalre BV versie: 2-2014
- Algemene Voorwaarden zakelijke glasvezelverbindingen versie: 10-2014.

### Ondertekening:

Door ondertekening verklaart de contractant akkoord te gaan met de voornoemde voorwaarden.

Plaats

Datum:

Handtekening

Naam

Bedrijfsnaam

**Dienstbeschrijving**

**Glasvezelverbindingen**

**Kabeltelevisie Waalre BV**

**Kabeltelevisie Waalre**

**Versienummer: 03-2014**

## Dienst

Binnen het verzorgingsgebied van Kabeltelevisie Waalre is een eigen glasvezelnetwerk aangelegd. Vanuit dit glasvezelnet kunnen de bedrijven aangesloten worden. Verder is het glasvezelnet van KTW aangesloten op het BRE netwerk van Eindhoven met een directe koppeling op Eindhoven Fiber Exchange

Hiermee stellen we bedrijven in de gelegenheid diensten van aangesloten dienstenleveranciers af te nemen. Kabeltelevisie Waalre is de partij die zorgt voor de fysieke verbinding met de gevraagde en benodigde bandbreedte. Kabeltelevisie Waalre is hierbij niet verantwoordelijk voor het functioneren van de diensten van dienstenleveranciers, enkel voor de beschikbaarheid van haar eigen netwerk conform bijgaande SLA.

De huidige configuratie van het glasvezelnetwerk is erop voorzien om ieder aangesloten bedrijf te kunnen voorzien in een bandbreedte (ethernet) van maximaal 100Mb/s.

Het prijsmodel dat wij hierbij hanteren (tussentijdse prijswijzigingen voorbehouden) bestaat uit 2 delen, te weten:

1. Een maandelijks vergoeding voor de standaard glasvezelverbinding op bedrijventerreinen, met een maximaal mogelijke capaciteit van 100Mb/s.  
Hiervoor worden onderstaande tarieven (incl. vastrecht) excl. BTW gehanteerd.

Maximum verkeer in Mb/s	Bedrag per maand (exclusief BTW)
10	€ 72,50
50	€ 92,50
100	€ 115,-

2. Eenmalige kosten is afhankelijk van het aantal te realiseren aansluitingen op het betreffende Industrierrein 't Broek en bedraagt bij een deelname percentage van 40 % op het betreffende Industrierrein € 400,- (exclusief BTW) voor het realiseren van de fysieke klantaansluiting vanaf het netwerk tot in uw locatie. Uitgangspunt hierbij is een afstand van maximaal 10 meter vanaf de openbare weg tot aan uw locatie en van maximaal een afstand 5 meter binnen tot het punt waar het koppelval kan worden gerealiseerd. In afwijkende situaties zullen wij hiervoor een aanbieding op maat maken. Bij een deelname percentage van minder dan 40% van het aantal te realiseren aansluitingen op het betreffende Industrierrein worden de werkelijke aanlegkosten doorberekend.

Wij hanteren voor onze dienstverlening een contracttermijn van 36 maanden. Na het verstrijken van deze termijn kan de overeenkomst telkens verlengd worden met een termijn van steeds 12 maanden. Eventuele opzegging dient, schriftelijk, uiterlijk 1 maand voor einde van iedere contracttermijn plaats te vinden.

De met u overeengekomen netwerkaansluiting zal per kwartaal vooruit gefactureerd worden.

# Service Level Agreement

## Artikel 1. Introductie

Deze SLA beschrijft welke dienstniveaus van toepassing zijn op de glasvezelverbindingen die door Kabeltelevisie Waalre aan de Eindgebruiker worden geleverd.

Naast deze SLA zijn aanvullend de Algemene Leveringsvoorwaarden van Kabeltelevisie Waalre van Toepassing.

## Artikel 2. Afkortingen/Definities

<b>Term</b>	<b>Verklaring</b>
Eindgebruiker	De zakelijke (rechts)persoon met wie Kabeltelevisie Waalre een Overeenkomst aangegaan is.
Beschikbaarheid	De mate waarin de Eindgebruiker die een Dienst afneemt gebruik kan maken van deze Dienst.
Call Response tijd	De tijd waarbinnen de melder van een Incident door een medewerker van de Servicedesk te woord gestaan wordt.
Dienst	De glasvezelverbinding zoals Kabeltelevisie Waalre deze levert.
Geplande Werkzaamheden	Activiteiten ten behoeve van het voorkomen of oplossen van storingen of het doorvoeren van wijzigingen in een dienst.
Incident	De reden van het bellen van de Eindgebruiker met de Servicedesk. Dit kan een Storing zijn maar bijvoorbeeld ook een beveiligingsincident.
Maintenance Window	De periode waarin de Dienst in verband met Geplande Werkzaamheden eventueel niet beschikbaar is.
Opleverdatum	Een (plan) datum die wordt afgegeven waarop de Dienst werkend opgeleverd zal worden.
Oplevering	Het beschikbaar stellen van een werkende Dienst aan de Eindgebruiker.
Oplostijd	De tijdsperiode vanaf het einde van het telefoon- gesprek waarin een Storing gemeld wordt tot aan het opheffen van de Storing.
Overeenkomst	Een schriftelijk tot stand gekomen contract tussen Kabeltelevisie Waalre en de Eindgebruiker waarin de Diensten die Kabeltelevisie Waalre levert aan de Eindgebruiker zijn opgenomen (d.w.z. de Offerte vanaf het moment van aanvaarding door de Eindgebruiker).

**Service Window**

De periode gedurende welke de Dienst in principe beschikbaar is.

**SLA (Service Level Agreement)**

Het gedeelte van de Overeenkomst / Offerte waarin de rechten en plichten t.a.v. overeengekomen Service levels (kwaliteitsniveau van een Dienst zoals die aan de Eindgebruiker wordt geleverd) zijn vastgelegd.

**Storing**

Van een Storing is sprake indien de geleverde Dienst niet aan de specificaties voldoet en dit gemeld is aan de Servicedesk van Kabeltelevisie Waalre

**Support Window**

De periode waarin de Dienst gegarandeerd conform deze SLA beschikbaar is en waarin Kabeltelevisie Waalre benaderd kan worden voor het melden en afhandelen van Storingen.

**Verbinding**

De transmissieverbinding zoals geleverd door Kabeltelevisie Waalre tot aan het uitkoppelpunt van Kabeltelevisie Waalre op locatie van Eindgebruiker waarop het lokale netwerk van de Eindgebruiker aangesloten kan worden.

**Werkdagen**

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van Officieel Erkende Feestdagen

### Artikel 3. Service, Maintenance en Support Window

Service Window	Dit is de periode waarin de Dienst in principe beschikbaar is	24 uur per dag
Support Window	Dit is de periode waarin de Dienst conform deze SLA gegarandeerd beschikbaar is.	Dit Window <u>loopt van 08:00 tot 22:00 uur, 7 dagen per week</u> met uitzondering van officiële feestdagen
Maintenance Window	De periode waarin de Dienst in verband met Geplande Werkzaamheden eventueel niet beschikbaar is	Voor deze maintenance window is op werkdagen de periode <u>tussen 00.00 en 08.00 uur</u> voorzien

### Artikel 4. Glasvezel verbindingen

#### Artikel 4.1. Beschikbaarheid

Voor de verbindingen gelden de volgende Beschikbaarheidspercentages op jaarbasis. Het percentage buiten het Support Window betreft een streefpercentage.

	<b>Binnen Support Window</b>	<b>Buiten Support Window</b>
Beschikbaarheid	99,8 %	95 %

De beschikbaarheid wordt bepaald aan de hand van volgende formule:

Beschikbaarheid = (aantal uren dat de dienst binnen het support window beschikbaar moet zijn – aantal uren dat de dienst binnen het support window niet beschikbaar is geweest) / aantal uren dat de dienst binnen het support window beschikbaar moet zijn \* 100%.

De Dienst wordt geacht beschikbaar te zijn indien:

- De verbinding functioneert conform de specificaties als genoemd in de opdrachtbevestiging / overeenkomst en deze dienstbeschrijving.
- Er sprake is van Geplande Werkzaamheden – die voor de duur van die werkzaamheden mogelijk resulteren in geen of een verslechterde verbinding – en Kabeltelevisie Waalre de Eindgebruiker daarvan minimaal vijf Werkdagen voor aanvang van de Geplande Werkzaamheden op de hoogte heeft gesteld.
- Er sprake is van een Storing van de verbinding, voor zover de Eindgebruiker verzuimd heeft Kabeltelevisie Waalre van die Storing op de hoogte te stellen conform het bepaalde in deze SLA.
- Sprake is van herstel / opheffing van een Storing en de Eindgebruiker voor Kabeltelevisie Waalre niet bereikbaar is ter zake van de kennisname van het herstel /opheffing van een Storing.
- De Verbinding door spanningsuitval van de eindapparatuur op de locatie van de Eindgebruiker niet beschikbaar is.
- Er sprake is van een Storing veroorzaakt door een overmachtsituatie zoals gespecificeerd in hoofdstuk 7.
- Voor de oplossing van een Storing toegang tot een ruimte van de Eindgebruiker vereist is terwijl deze niet toegankelijk is.

#### Artikel 4.2. Capaciteit

De capaciteiten die in de Overeenkomst / Offerte / Dienstbeschrijving vermeld staan zijn capaciteiten op transmissie niveau. Overhead veroorzaakt door communicatieprotocollen is hierbij niet meegenomen.

#### Artikel 4.3. Initiële levering

De initiële levering start na ontvangst van de getekende offerte. Bij ontvangst zal Kabeltelevisie Waalre een opdrachtbevestiging naar de Eindgebruiker sturen en het aansluitproces in overleg met haar onderaannemers starten. Voor onze aansluitingen hanteren wij een gemiddelde levertijd van 2 weken en een maximum levertijd van 8 weken. Indien tijdens de leveringsfase vertraging ontstaat zal de Eindgebruiker hier zo snel mogelijk van op de hoogte gesteld worden onder vermelding van de reden en duur van de vertraging.

#### Artikel 4.4. Geplande Werkzaamheden

Geplande Werkzaamheden zullen gedurende het Maintenance Window uitgevoerd worden. Indien de dienst als gevolg van Geplande Werkzaamheden een periode van meer dan 5 minuten niet beschikbaar zal zijn, zal Kabeltelevisie Waalre deze Geplande Werkzaamheden tenminste 10 Werkdagen voor de aanvang via e-mail en via haar website aankondigen onder vermelding van het aanvangstijdstip, de duur van de werkzaamheden en de verwachte periode van het niet beschikbaar zijn van de Dienst. Op het moment dat Kabeltelevisie Waalre werkzaamheden uitvoert die niet conform hetgeen hierboven beschreven staat zijn aangekondigd, of die een langere Dienstonderbreking tot gevolg hebben dan aangegeven, heeft de Eindgebruiker het recht een Incident te melden. Hiervoor gelden de regelingen zoals gespecificeerd in hoofdstuk 5.

In de volgende situaties is het Kabeltelevisie Waalre toegestaan af te wijken van de meldingstermijn van 5 Werkdagen en/of uitvoering binnen het Maintenance Window:

- Acuut risico tot verlies van data nodig voor het leveren van de Diensten
- Noodmaatregelen ter voorkoming van beveiligingsincidenten
- Niet uitvoeren van werkzaamheden leidt tot een langdurigere dienstonderbreking dan wel uitvoeren.

## Artikel 5. Servicedesk

De Servicedesk van Kabeltelevisie Waalre is 7 x 24 bereikbaar. De in deze paragraaf beschreven dienstniveaus hebben betrekking op de incident afhandelingfunctie van de Servicedesk.

### Artikel 5.1. Incident en Storing afhandelingprocedure

Een Incident afhandeling begint met de telefonische melding door de Eindgebruiker. Tijdens het hierop volgende gesprek wordt in overleg met de Eindgebruiker de aard van het Incident bepaald en vastgelegd. Hierna start de daadwerkelijke Oplostijd waarbinnen een eventuele Storing opgelost moet worden.

Kabeltelevisie Waalre hanteert een geautomatiseerd systeem voor storingsmelding. De Eindgebruiker kan in geval van een incident het nummer van de Service Desk bellen en een boodschap aangaande de storing achterlaten. Binnen 10 minuten wordt vervolgens door een van de service technici contact opgenomen met de Eindgebruiker.

	<b>Doorlooptijd</b>
Call Response tijd	95% < 10 minuten, 100% ≤ 15 minuten
Oplostijd	Zie SLA waarden in paragraaf 5.2

Voor de oplossing van een Storing en bepaling van de daarmee gepaard gaande niet beschikbaarheid gelden verder de volgende procedures en randvoorwaarden:

- Storingen dienen aangemeld te worden door een daartoe geautoriseerde vertegenwoordiger van de Eindgebruiker.
- De Eindgebruiker dient Kabeltelevisie Waalre bij het oplossen van een Storing medewerking te verlenen, indien dit het oplossen bespoedigt
- Direct nadat de Storing technisch verholpen is, stopt de registratie van de oplostijd en zal Kabeltelevisie Waalre per omgaande telefonisch contact opnemen met de Eindgebruiker (laatste verificatie) en vervolgens de Storing als opgelost registreren.
- Indien ter verificatie van de oplossing van een Storing de Eindgebruiker niet bereikt kan worden, stopt de registratie van de oplostijd. Indien na melding door de Eindgebruiker op een later tijdstip blijkt dat de Storing nog niet verholpen is, zal de registratie van de oplostijd herstart worden.
- Indien Kabeltelevisie Waalre constateert dat de Storing is veroorzaakt door overmacht (zoals gespecificeerd in hoofdstuk 7), zal zij de Eindgebruiker daarvan op de hoogte stellen. De periode dat de Diensten als gevolg van dergelijke omstandigheden niet beschikbaar zijn, geldt niet als Storing en zal bij de vaststelling van de Beschikbaarheid van de Diensten als bedoeld in paragraaf 4.1 van deze SLA buiten beschouwing worden gelaten en daarop geen nadelige invloed hebben.
- Indien de Storing het gevolg is van een verwijtbaar handelen of nalaten van de Eindgebruiker, dan valt het opheffen van de Storing niet onder de SLA en zullen de kosten daarvan apart aan de Eindgebruiker in rekening worden gebracht
- Indien Kabeltelevisie Waalre aan de Eindgebruiker een realistisch werkbare tijdelijke oplossing aanbiedt om de gevolgen van een Storing te verhelpen, wordt de Storing als opgeheven beschouwd.



## Artikel 5.2. Storingen en bijbehorende oplostijden

Binnen de dienstverlening van Kabeltelevisie Waalre wordt de volgende Storingsdefinitie gehanteerd met bijbehorende Oplostijden:

	<b>Definitie</b>	<b>Oplostijd</b>
Storing	Er is geen verbinding of het verkeer wordt gedurende minstens 1 uur voor meer dan 50% van de tijd gehinderd door uitval	95% binnen 4 support uren, 100% binnen 8 support uren

Bepaling van conformiteit aan het bovenstaande gebeurt aan hand van onderstaande formule:

$$\frac{\text{(aantal storingsmeldingen – het aantal storingen dat niet binnen de gestelde tijd opgelost is)}}{\text{aantal storingsmeldingen}} * 100\%$$

## Artikel 6. Bereikbaarheid

Voor het aanmelden van incidenten / storingen is De Service Desk van Kabeltelevisie Waalre 7 x 24 bereikbaar, via onderstaande telefoonnummers.

<b>1<sup>e</sup> lijn telefonisch</b>	<b>Service Desk Kabeltelevisie Waalre</b>	<b>040-221 92 50.</b>
In geval van escalatie	Bij het niet beschikbaar zijn van bovenstaand nummer	06-19218212 of 06-21615293

Voor alle overige meldingen en vragen kunt u tijdens werkdagen van 9.00 uur tot 12.00 uur contact opnemen op telefoonnummer 040-221 8044 of via e-mail [ktwaalre@iae.nl](mailto:ktwaalre@iae.nl). Het kantoor is gevestigd boven Sporthal Hoeveland aan de Meester Slootsweg in Waalre ([www.ktwaalre.nl](http://www.ktwaalre.nl)).

## Artikel 7. Overmacht

In geval van overmacht wordt de nakoming door Kabeltelevisie Waalre en de Eindgebruiker van uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan de Eindgebruiker melding worden gedaan. Onder overmacht wordt mede verstaan: Noodtoestand, zoals onder andere rampen, extreme weersomstandigheden, overstromingen, blikseminslag of brand, stakingen of stakingsbrekende maatregelen, epidemieën, blokkering van de transportmogelijkheden, aardbevingen, oorlog, krijgshandelingen of rellen; kabelbreuk of -beschadiging door externe gebeurtenissen als grondwerkzaamheden door derden (niet zijnde directe contractpartijen van Kabeltelevisie Waalre), grondverzakkingen, knaagdieren, oververhitting, overheids-, juridische of regelgevende restricties, stroomuitval door derden (niet zijnde directe contractpartijen van Kabeltelevisie Waalre).

# Algemene voorwaarden voor zakelijke glasvezelverbindingen

## Artikel 1 – Definities en omschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Bedrijf:** Kabeltelevisie Waalre BV en/of aan deze rechtspersoon gelieerde onderneming die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart in haar relaties met Eindgebruikers.
- Eindgebruiker:** degene met wie het Bedrijf een overeenkomst is aangegaan, alsmede degene aan wie het Bedrijf een aanbieding dienaangaande heeft gedaan.
- Overeenkomst:** een overeenkomst, daaronder begrepen wijzigingen en/of aanvullingen daarop, betreffende de uitvoering door het Bedrijf in opdracht van de Eindgebruiker van netwerk gebonden Dienst. De Overeenkomst bestaat in de regel uit een opdrachtformulier of contract, deze Algemene Voorwaarden en een Service Level Agreement.
- Dienst:** de glasvezelverbinding zoals het Bedrijf deze levert.
- Werkzaamheden:** de door het Bedrijf in het kader van de Dienst verrichte werkzaamheden.
- Aansluiting:** de mogelijkheid gebruik te maken van genoemde Dienst, met inbegrip van de daarvoor benodigde voorzieningen.
- Voorzieningen:** fysieke onderdelen, inclusief programmatuur en gebruikersdocumentatie, van de door het Bedrijf aan de Eindgebruiker ter beschikking gestelde Infrastructuur, zoals kabels, apparatuur en aansluitpunten.
- Infrastructuur:** een stelsel van inrichtingen met daarbij behorende middelen, bestemd voor elektronische communicatie die, geheel of gedeeltelijk, openbare gronden overschrijdt, welk stelsel is begrensd door daartoe behorende Aansluitpunten.
- Aansluitpunt:** een eindpunt van de Infrastructuur dat dient voor Aansluiting van Randapparatuur.
- Randapparatuur:** apparaten ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie, bestemd voor rechtstreekse of indirecte aansluiting op een Aansluitpunt.
- Ongeoorloofd gebruik:** Elk gebruik van de Dienst waardoor de Eindgebruiker onder meer in strijd handelt met de wet, de Algemene Voorwaarden, de goede zeden, de openbare orde of naar objectieve maatstaven met de algemeen aanvaarde normen en waarden die gelden voor communicatie over het internet, of waardoor schade kan worden toegebracht aan derden.

## Artikel 2 - Algemene Bepalingen

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van het Bedrijf betreffende genoemde Dienst.
2. Deze Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de levering van apparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik van de Dienst vanaf het Aansluitpunt nodig is.
3. Deze Algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven, liggen ter inzage, zijn kosteloos verkrijgbaar bij het Bedrijf en worden op verzoek toegezonden.

## Artikel 3 - Aanbieding, aanvraag

1. Door het Bedrijf gedane aanbiedingen, mededelingen en opgaven zijn steeds vrijblijvend, voor wat betreft de aanbidding óók indien deze een termijn voor de aanvaarding inhoudt en voorts gebaseerd op gegevens, bescheiden, tekeningen e.d. die zijn verstrekt door of vanwege de Eindgebruiker.
2. Het Bedrijf kan voor aanvragen voor een overeenkomst gebruik van bepaalde formulieren voorschrijven.
3. Het Bedrijf blijft te allen tijde eigenaar/rechthebbende van de aanbidding en andere bescheiden die door het Bedrijf in het kader van de aanbidding of de overeenkomst zijn verstrekt, ook al zijn daarvoor kosten in rekening gebracht. De Eindgebruiker zal deze bescheiden op eerste verzoek van de onderneming aan haar retourneren.
4. De Eindgebruiker is gehouden tot geheimhouding tegenover derden van informatie in de in dit artikel bedoelde bescheiden alsmede overige hierop betrekking hebbende informatie.

## Artikel 4 - Overeenkomst

1. Een overeenkomst is eerst bindend indien deze door of namens het Bedrijf schriftelijk is vastgelegd. Mondelinge toezeggingen door of afspraken met niet bevoegden van het Bedrijf binden haar niet.
2. De schriftelijke vastlegging van de Overeenkomst wordt geacht de inhoud van de tussen partijen bereikte overeenstemming juist en volledig weer te geven.
3. Het Bedrijf is niet verplicht tot het aangaan van een Overeenkomst. De (vertegenwoordiger van de) Eindgebruiker zal op verzoek van het Bedrijf in ieder geval zich genoegzaam moeten legitimeren en zijn bevoegdheid tot het aangaan van de Overeenkomst moeten kunnen aantonen.
4. De behandeling van een aanvraag en het aangaan van een Overeenkomst gebeurt steeds onder de opschortende voorwaarde dat de Eindgebruiker voldoende kredietwaardig blijkt te zijn. Het Bedrijf heeft het recht van de Eindgebruiker hetzij een redelijke borgstelling of bankgarantie te verlangen hetzij een redelijke waarborgsom te vorderen. Zodra naar het redelijk oordeel van het Bedrijf de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal zij aan de Eindgebruiker mededelen dat de borgstelling of de bankgarantie kan vervallen dan wel betaalt zij de waarborgsom, met eventuele rente, terug.

## Artikel 5 - Uitvoering Overeenkomst

1. Het Bedrijf zal de Dienst naar beste weten en kunnen verrichten en zich inspannen de Dienstverlening aan te vangen en/of de aansluiting tot stand te brengen binnen de overeengekomen termijn en bij ontbreken daarvan binnen een redelijke termijn na de totstandkoming van de overeenkomst, op de wijze en met de middelen die zij noodzakelijk acht. Het Bedrijf houdt daarbij rekening met redelijke wensen van de Eindgebruiker.
2. De Eindgebruiker zal voor eigen rekening en risico alle medewerking verlenen aan het Bedrijf indien dit naar het redelijk oordeel van het Bedrijf nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Daartoe zal de Eindgebruiker in ieder geval:
  - er voor zorg dragen dat er voor de voorzieningen een naar het oordeel van het Bedrijf geschikte ruimte beschikbaar is;
  - aan het Bedrijf tijdig de bescheiden en gegevens verschaffen die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
  - de namens het Bedrijf met de uitvoering van de Overeenkomst belaste personen, welke personen zich desverlangd zullen legitimeren, toegang verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht, indien en voor zover dit in het kader van de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van

het Bedrijf noodzakelijk is, alsmede zodanige maatregelen treffen dat de werkzaamheden naar behoren kunnen worden verricht.

3. De aansluiting is tot stand gebracht indien deze bedrijfsklaar aan de Eindgebruiker beschikbaar is gesteld.
4. Een overeengekomen termijn voor het tot stand brengen van een aansluiting is niet aan te merken als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien de termijn wordt of dreigt te worden overschreden, zal tussen het Bedrijf en de Eindgebruiker een nieuwe termijn worden overeengekomen, die alsdan geldt in plaats van de oorspronkelijke termijn. Een termijnoverschrijding geeft de Eindgebruiker nimmer aanspraak op enige schadevergoeding.

#### Artikel 6 - Rechten met betrekking tot het perceel

1. De Eindgebruiker is verplicht toe te staan dat zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven zijn perceel voorzieningen worden aangebracht ten behoeve van een aansluiting en dat deze voorzieningen worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd, verplaatst of verwijderd. In het geval Eindgebruiker geen eigenaar is van het perceel, garandeert Eindgebruiker het Bedrijf dat de eigenaar van het perceel zijn toestemming voor de aanleg en instandhouding van de voorzieningen heeft verleend.
2. De voorzieningen dienen goed bereikbaar te blijven. Indien dit niet het geval is door het handelen of nalaten van de Eindgebruiker heeft het Bedrijf, na aanmaning, het recht op kosten van de Eindgebruiker de belemmeringen weg te nemen en/of de betreffende Voorzieningen te verplaatsen.
3. Indien Eindgebruiker verplaatsing van de voorziening, voor zover deze is gelegen in het perceel van Eindgebruiker, noodzakelijk acht, zal het Bedrijf deze voor rekening van Eindgebruiker verplaatsen.
4. Na beëindiging van de overeenkomst zal het Bedrijf de aangebrachte voorzieningen nog ten hoogste twaalf maanden kosteloos mogen gebruiken voor zijn bedrijfsvoering en voor het verrichten van werkzaamheden. De Eindgebruiker waarborgt gedurende deze periode het ongestoord gebruik van de voorzieningen.

#### Artikel 7 – Eigendom

1. De voorzieningen waarmee het Bedrijf aansluitingen tot stand brengt, zijn en blijven eigendom van het Bedrijf en zullen door Eindgebruiker voor de duur van de overeenkomst uitsluitend worden gebruikt voor het verkrijgen van de Dienst.
2. De Eindgebruiker is verplicht de nodige maatregelen te nemen respectievelijk zijn medewerking te verlenen om de eigendomsrechten van het Bedrijf ten aanzien van de voorzieningen te waarborgen, bijvoorbeeld door het om niet verlenen van een zakelijk recht aan het Bedrijf.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst is Eindgebruiker verplicht het Bedrijf in de gelegenheid te stellen de door het Bedrijf aan Eindgebruiker ter beschikking gestelde voorzieningen, op eerste verzoek, te (laten) verwijderen. Indien de Eindgebruiker gedurende één maand na beëindiging van de Overeenkomst het Bedrijf nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de voor de verwijdering van de Voorzieningen benodigde werkzaamheden te verrichten, blijven de in artikel 15 bedoelde bedragen door hem verschuldigd tot het moment dat het Bedrijf de bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten. Deze bepaling is ook van toepassing indien het Bedrijf gebruik maakt van het aan haar toekomende recht op grond van artikel 6 lid 4.
4. Indien derden met betrekking tot de voorzieningen aanspraken geldend (willen doen) maken of maatregelen (willen) treffen, dient de Eindgebruiker hen terstond van de eigendomsrechten van het Bedrijf op de hoogte te stellen en voorts het Bedrijf terstond in te lichten.
5. Indien in verband met de voorzieningen een zakelijk recht is gevestigd, zullen de rechten en verplichtingen van beide partijen worden beheerst door de bepalingen van het zakelijk recht, zo nodig in afwijking van deze voorwaarden.

#### Artikel 8 - Adreswijziging, verplaatsing, verhuizing

1. Wijzigingen van het (nota-)adres van de Eindgebruiker dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan het Bedrijf te worden meegedeeld.
2. Wijziging, verplaatsing of verhuizing van een Aansluiting dient schriftelijk bij het Bedrijf te worden aangevraagd.
3. De Eindgebruiker is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen, dan wel dit door anderen dan het Bedrijf te laten doen.

## Artikel 9 – Eigenschappen en netwerkadressen

1. Het Bedrijf is gerechtigd de technische eigenschappen van een Dienst of van de Infrastructuur zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, zolang de prestatie van de Dienst niet vermindert.
2. In geval van wijziging, verplaatsing of verhuizing, alsmede in geval dit noodzakelijk is in het belang van het goed functioneren van de Aansluiting, dan wel van de Dienst of de Infrastructuur, is het Bedrijf gerechtigd de bij de Eindgebruiker ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting in gebruik zijnde netwerkadressen te wijzigen

## Artikel 10 - Gebruik

1. De Eindgebruiker dient de Voorzieningen uitsluitend voor eigen gebruik aan te wenden en deze zorgvuldig te behandelen.
2. De Eindgebruiker dient de elektrische energie die nodig is voor het gebruik van de Aansluiting, Dienst en Randapparatuur beschikbaar te stellen en te bekostigen.
3. De Eindgebruiker staat in voor al het gebruik dat van de Aansluiting of de Dienst wordt gemaakt vanaf zijn locatie.  
De Eindgebruiker staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met de Voorzieningen op zijn locatie, tenzij dat niet aan hem toerekenbaar is.
4. Het is niet toegestaan Randapparatuur op het Aansluitpunt aan te sluiten waardoor schade aan de Aansluiting, de Dienst of de Voorzieningen, of storing kan ontstaan.
5. Het is niet toegestaan handelingen te (doen of laten) verrichten waardoor invloed wordt uitgeoefend op de bedragen, die bij het achterwege blijven van die handelingen door de Eindgebruiker aan het Bedrijf verschuldigd zouden zijn geweest.
6. De Eindgebruiker is niet gerechtigd zelf of door derden wijzigingen in de Voorzieningen aan te (laten) brengen noch deze te (laten) verplaatsen, tenzij het Bedrijf daartoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.
7. Indien het dataverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting, de Dienst, de Voorzieningen of van aangesloten Randapparatuur, is het Bedrijf gerechtigd aan de Eindgebruiker bindende aanwijzingen te geven of de Aansluiting of Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen, zonder tot enige vergoeding gehouden te zijn. Het Bedrijf zal waar mogelijk rekening houden met de redelijke belangen van de Eindgebruiker en waar mogelijk de Eindgebruiker tijdig waarschuwen omtrent eventuele buitengebruikstelling.
8. De Eindgebruiker dient zich te onthouden van Ongeoorloofd Gebruik van de Dienst. In geval van Ongeoorloofd Gebruik door de Eindgebruiker is het Bedrijf gerechtigd met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. De Eindgebruiker is aansprakelijk voor alle schade die mocht voortvloeien uit het Ongeoorloofd Gebruik.
9. Indien het Bedrijf een redelijk vermoeden heeft dat sprake is van Ongeoorloofd Gebruik door de Eindgebruiker, is het Bedrijf gerechtigd de levering van de Dienst op te schorten totdat is gebleken dat de Eindgebruiker een einde heeft gemaakt aan het Ongeoorloofd Gebruik.

## Artikel 11 - Onderhoud en service

1. De Aansluitingen en Dienst worden in stand gehouden door of vanwege het Bedrijf.
2. Ten behoeve van de instandhouding van de Dienst kan het Bedrijf tijdelijk de Aansluiting en/of de Dienst, dan wel een deel daarvan, buiten gebruik stellen. Het Bedrijf zal dit tijdig aan de Eindgebruiker bekend maken, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.
3. De Eindgebruiker dient storingen in het functioneren van een Aansluiting of een Dienst zo spoedig mogelijk te melden aan het Bedrijf.
4. Het Bedrijf zal zo spoedig mogelijk na de melding van een storing een onderzoek naar de oorzaken ervan instellen. De Eindgebruiker dient desgevraagd zijn medewerking te verlenen aan en/of handelingen te verrichten voor het storingsonderzoek.
5. Het Bedrijf zal trachten de storing zo spoedig mogelijk op te lossen.
6. Tenzij met de Eindgebruiker een andere regeling inzake de kostenverdeling is overeengekomen, zijn de kosten voor het storingsonderzoek en het opheffen van een storing voor rekening van Eindgebruiker, indien:
  - a. de storing is ontstaan door tekort schieten van de Eindgebruiker in de nakoming van zijn verplichtingen;
  - b. de storing is ontstaan door de werking van Randapparatuur of de aanwezigheid van andere apparatuur die van invloed is op de Aansluiting of andere oorzaken die voor risico van de Eindgebruiker dienen te komen.

7. De bepalingen van dit artikel kunnen nader worden uitgewerkt dan wel aangevuld in een Service Level Agreement.

#### Artikel 12 - Opschorting

1. Onverminderd het overigens in deze voorwaarden bepaalde, is het Bedrijf gerechtigd de levering van de Dienst (tijdelijk) op te schorten, indien de Eindgebruiker tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en dat tekortschieten opschorting rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de in artikel 15 genoemde vergoedingen blijft gedurende de periode van opschorting in stand.
2. Alvorens tot opschorting over te gaan, zal het Bedrijf de Eindgebruiker daarvan schriftelijk in kennis stellen, tenzij de belangen van het Bedrijf dusdanig worden geschaad dat van het Bedrijf niet verlangd kan worden de Dienst nog langer te leveren.
3. Het Bedrijf zal de Dienst weer leveren, indien de Eindgebruiker binnen een door het Bedrijf gestelde termijn zijn verplichting alsnog is nagekomen. Voor hervatting van de levering van de Dienst kunnen kosten zijn verschuldigd.

#### Artikel 13 - Aansprakelijkheid Bedrijf

1. Het Bedrijf zal zoveel als mogelijk de goede werking van de Aansluiting en de Dienst in stand houden. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder begrepen Bedrijfsschade, die is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van de Infrastructuur, de Aansluitingen of de Dienst, of door tekortkomingen bij de uitvoering van Werkzaamheden, behoudens indien en voor zover er sprake is van schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel.
2. In alle gevallen is een eventuele vergoedingsplicht van het Bedrijf beperkt tot de voor de desbetreffende Dienst overeengekomen prijs.
3. De eventuele aansprakelijkheid van het Bedrijf voor schade aan zaken van de Eindgebruiker of van derden, ontstaan bij Werkzaamheden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, is beperkt tot de herstel- en vervangingskosten met een maximum van een miljoen euro per gebeurtenis.
4. De Eindgebruiker dient het Bedrijf zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan daarvan, dan wel na het moment dat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk op de hoogte te stellen van schade als bedoeld in de voorgaande leden van dit artikel, bij gebreke waarvan eventuele aanspraken zullen zijn vervallen, tenzij de Eindgebruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
5. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als vermeld in dit artikel worden evenzeer bedongen voor enten behoeve van de ondergeschikten van het Bedrijf en ieder ander die door haar in het kader van de Overeenkomst wordt gebruikt, alsmede voor enten behoeve van hen van wie het Bedrijf geleverde zaken en/of onderdelen betreft.
6. Het Bedrijf kan zich niet beroepen op de uitsluitingen of beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, voor zover het betreft zijn eigen handelen of nalaten met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.
7. De Eindgebruiker vrijwaart het Bedrijf tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade waarvoor het Bedrijf op grond van de Overeenkomst en met name dit artikel niet aansprakelijk is.
8. Het Bedrijf kan niet instaan voor fouten en nalatigheden van, dan wel storingen in infrastructures van andere dienstverleners, dan wel andere derden die door het Bedrijf worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Dienst. Het Bedrijf zal zich evenwel inspanssen om de nadelige gevolgen van deze fouten en nalatigheden te beperken.

#### Artikel 14 Aansprakelijkheid Eindgebruiker

1. De Eindgebruiker is aansprakelijk voor schade geleden aan de door het Bedrijf in het kader van de Overeenkomst beschikbaar gestelde Voorzieningen. Onder schade wordt onder andere verstaan schade als gevolg van tenietgaan, verlies, beschadiging of diefstal van Voorzieningen.
2. Eindgebruiker is slechts aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolg- en bedrijfsschade, indien er sprake is van opzet of roekeloosheid. De Eindgebruiker vrijwaart het Bedrijf tegen aanspraken van derden op schadevergoeding voor zover deze aanspraken gegrond zijn op (de wijze van) het gebruik dat door de Eindgebruiker van de Dienst is gemaakt.

## Artikel 15 - Prijzen

1. Prijzen luiden in Nederlandse valuta en zijn exclusief belastingen -waaronder BTW en heffingen- tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Het Bedrijf heeft het recht de opgegeven en/of overeengekomen prijzen te verhogen in geval van een verhoging van: de prijzen van derden te betrekken zaken of Dienst, lonen, sociale lasten, assurantieprijzen, door of vanwege (semi-) overheden opgelegde lasten of andere kostprijbestanddelen(waaronder begrepen valutawijzigingen) en lasten.
3. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om de tarieven en/of de kortingsstructuur en kortingspercentages aan te passen.
4. De door het Bedrijf geregistreerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoeding, tot stand gebrachte verbinding en levering van Dienst zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.

## Artikel 16 - Betaling

1. Het Bedrijf zal de voor de Dienst verschuldigde prijzen middels een factuur aan de Eindgebruiker in rekening brengen in de overeengekomen termijnen.
2. Indien per maand verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30e deel van het maandbedrag in rekening gebracht.
3. Het Bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht.
4. Met de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Eindgebruiker Het Bedrijf een machtiging tot automatische incasso. Het Bedrijf int de door de Eindgebruiker verschuldigde bedragen maandelijks middels automatische incasso van bank- of girorekening. De automatische incasso door Het Bedrijf geschiedt binnen veertien dagen na het einde van de maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Eindgebruiker dient zorg te dragen voor zodanig saldo op zijn bank- of girorekening dat de verschuldigde bedragen kunnen worden afgeschreven.
5. Facturering vindt plaats eenmaal per kwartaal en wel aan het begin van de daaropvolgende maand. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de betreffende factuur aan het Bedrijf kenbaar te zijn gemaakt, tenzij de Eindgebruiker aannemelijk maakt dat hij zijn bezwaren redelijkerwijs niet binnen die termijn kon ontdekken. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.
6. Indien de bezwaren van de Eindgebruiker, waarvan de bewijslast bij de Eindgebruiker ligt, door het Bedrijf ongegrond worden bevonden, zal dit schriftelijk aan de Eindgebruiker worden meegedeeld. De betaling van het bedrag waartegen ongegrond bezwaar is aangetekend dient binnen veertien dagen na de schriftelijke in kennisstelling te geschieden.
7. In geval de Eindgebruiker inzake de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins op het Bedrijf aanspraken meent te kunnen doen gelden, ontheft hem dit niet van zijn verplichting tot betaling van de aan hem in rekening gebrachte bedragen.
8. Het Bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig verschuldigde bedragen, alsmede voor wat betreft per maand verschuldigde bedragen voor een periode van twee maanden.

## Artikel 17 –Niet-tijdige betaling

1. Indien de Eindgebruiker niet tijdig heeft betaald, ontvangt hij een schriftelijke herinnering waarin een redelijke nadere termijn is opgenomen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. Indien de Eindgebruiker ook binnen die nadere termijn niet betaalt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
2. Vanaf de datum waarop de Eindgebruiker in verzuim verkeert, is het Bedrijf gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Voor vergoeding komen in aanmerking die buitengerechtigde kosten die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.
3. Het Bedrijf is pas gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet-tijdige betaling over te gaan nadat de Eindgebruiker ook binnen een, in een door het Bedrijf te zenden herinnering gestelde, nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn omvat ten minste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Eindgebruiker is ontvangen.

4. Het Bedrijf is bij gehele of gedeeltelijke afsluiting gerechtigd afsluitingskosten in rekening te brengen. Indien de Eindgebruiker, na gehele of gedeeltelijke afsluiting van de Dienst om welke reden dan ook, opnieuw wenst te worden aangesloten, is de Eindgebruiker onverminderd zijn overige verplichtingen afsluitingskosten c.q. her-aansluitingskosten verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### Artikel 18 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd zoals deze is opgenomen in de Overeenkomst. Na afloop van de overeengekomen termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens één jaar, tenzij de Overeenkomst middels een aangetekende brief met bericht van ontvangst wordt opgezegd tegen het einde van de overeengekomen c.q. verlengde duur met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Partijen kunnen slechts schriftelijk anders overeengekomen.
2. Geen van Partijen is terzake van een beëindiging als bedoeld in lid 1 van dit artikel aan de andere Partij een vergoeding verschuldigd.
3. Tussentijdse opzegging door de Eindgebruiker is mogelijk in geval van wijziging door het Bedrijf van deze algemene voorwaarden, van eigenschappen van de Dienst of van de Infrastructuur mits genoemde wijziging dermate nadelig voor Eindgebruiker is dat in redelijkheid van Eindgebruiker niet gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden. Tevens is tussentijdse opzegging door de Eindgebruiker mogelijk indien het Bedrijf op grond van artikel 15 lid 3 tarieven cq. kortingen voor de Eindgebruiker in ongunstige zin wijzigt. Opzegging op grond van dit lid zal alsdan plaatsvinden met ingang van de datum waarop zo'n wijziging van kracht wordt, mits dit gebeurt middels een aangetekende brief met bericht van ontvangst en die brief vóór de laatst genoemde datum door het Bedrijf is ontvangen.
4. Indien de Eindgebruiker niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan één of meer van zijn verplichtingen, dan wel indien het aan ernstige twijfel onderhevig is of de Eindgebruiker in staat is aan zijn verplichtingen te voldoen, heeft het Bedrijf, na voorafgaande schriftelijke aanmaning, het recht de Overeenkomst middels een aangetekende brief en met inachtneming van een opzegtermijn van één maand te beëindigen, onverminderd het recht van het Bedrijf om tot opschorting van de Dienstverlening over te gaan. In geval van faillissement, surséance van betaling, gehele of gedeeltelijke stillegging, liquidatie of overdracht van de onderneming van de Eindgebruiker is het Bedrijf gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In geval van beëindiging als bedoeld in dit artikellid is het Bedrijf niet tot enige schadevergoeding gehouden, terwijl die beëindiging geschiedt onverminderd de verder aan het Bedrijf toekomende rechten. De vorderingen van het Bedrijf zijn in al deze gevallen direct opeisbaar.

#### Artikel 19 - Persoonsregistratie

1. Het Bedrijf zal voor de uitvoering van de Overeenkomst gegevens van Eindgebruiker opnemen in zijn persoonsregistratie. De gegevens van persoonlijke aard zullen slechts voor het doel van de registratie worden gebruikt. Indien dit voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer noodzakelijk is, zal het Bedrijf waarborgen stellen aangaande het door het Bedrijf verzorgen en beheren van informatie omtrent Eindgebruiker met inachtneming van Wet persoonsregistratie/ Wet bescherming persoonsgegevens.

#### Artikel 20 - Overdracht

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Bedrijf is de Eindgebruiker niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

#### Artikel 21 - Geschillen, toepasselijk recht

1. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming, de uitleg, de uitvoering of de beëindiging van deze Overeenkomst, zullen worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter, met dien verstande dat geschillen met betrekking tot een Aansluiting c.q. Dienst waarvan gebruik wordt gemaakt door een natuurlijk persoon die uitsluitend of hoofdzakelijk anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt (consument), dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde geschillencommissie
2. Een geschil kan door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Eindgebruiker zijn klacht eerst schriftelijk aan het Bedrijf heeft voorgelegd.
3. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.



## Artikel 22 – Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden en tarieven

1. De Algemene Voorwaarden en de tarieven kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. De wijzigingen treden in werking veertien dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten, behoudens indien de Eindgebruiker gebruik maakt van zijn recht om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen als bedoeld in artikel 18 lid 3.
2. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel Oost Brabant, Kantoor Eindhoven.
3. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst. De exploitant behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden - indien daartoe naar zijn mening gegronde reden aanwezig is - te wijzigen. De Algemene Voorwaarden liggen bij de exploitant ter inzage en zijn aldaar kosteloos verkrijgbaar