

Algemene klantvoorwaarden Boozt.

Artikel 1 - Definities

In de overeenkomst van opdracht en deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenissen:

- a. **aansluiting**: elke mogelijkheid door opdrachtnemer aangeboden aan opdrachtgever om telecommunicatiediensten op het netwerk van opdrachtnemer te gebruiken;
- b. **diensten**: door opdrachtnemer aan opdrachtgever te leveren telefonievoorzieningen in een cloudomgeving;
- c. **opdrachtgever**: de rechtspersoon of natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met opdrachtnemer een overeenkomst van opdracht sluit;
- d. **opdrachtnemer**: Boozt;
- e. **overeenkomst**: de overeenkomst van opdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, met de daarbij behorende bijlagen alsmede deze algemene voorwaarden;
- f. **partijen**: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk;
- g. **schriftelijk**: zowel op schrift gesteld als per e-mail;
- h. **tarievenlijsten**: de diensten- en hardwaretarievenlijst en de beltarievenlijst. Deze lijsten zijn als bijlage aan de overeenkomst gehecht en maken daarvan onlosmakelijk onderdeel uit;
- i. **telefonievoorzieningen**: hardware, software en firmware, netwerkcomponenten, bekabeling, datacommunicatieverbindingen, beheertools etc. Daarnaast kan sprake zijn van aanvullende voorzieningen;
- j. **website**: www.booztyourbusiness.nl;
- k. **zaken**: de door opdrachtnemer geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, randapparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, SIM-kaarten, software, hardware, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen,

tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal;

Artikel 2 - Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Indien één of meer bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Partijen zullen in dat geval in overleg treden, teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen overeen te komen. Hierbij zal zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
3. Eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever worden door opdrachtnemer hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijkingen van of aanvullingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden kunnen met opdrachtgever slechts schriftelijk overeengekomen worden. Dergelijke overeengekomen afwijkingen gelden nooit langer dan de duur van de opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Afwijkingen van of aanvullingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden die opdrachtgever overeenkomt met agenten, vertegenwoordigers, dealers of andere tussenpersonen, kunnen opdrachtnemer slechts binden indien zij deze afspraken schriftelijk bevestigt.

Artikel 3 - Offertes

1. Elke offerte is vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, en heeft een geldigheidsduur van veertien dagen. Ook een offerte die in competitie wordt uitgebracht is vrijblijvend. Een dergelijke offerte is geldig tot het moment dat een beslissing in de competitie wordt genomen, maar nooit langer dan twee

- maanden.
2. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw, verzendkosten en/of andere extra kosten. Eventuele kosten voor montage- of installatiewerkzaamheden zijn slechts in de vermelde prijzen inbegrepen indien dit uitdrukkelijk staat vermeld.
 3. Aan een oriënterend gesprek zijn geen kosten verbonden. Indien het eerste gesprek verder gaat dan een presentatie van opdrachtnemer en een kennismaking met het gevraagde werk - bijvoorbeeld omdat de presentatie overgaat in een werkbepreking en al direct wordt ingegaan op mogelijke oplossingen - dan is opdrachtnemer gerechtigd kosten in rekening te brengen. Stelt opdrachtgever prijs op een verslag van een gesprek, dan is opdrachtnemer gerechtigd de kosten hiervoor in rekening te brengen.

Artikel 4 - Totstandkoming overeenkomst

1. Alle diensten en (andere) werkzaamheden worden verricht op basis van een overeenkomst van opdracht met opdrachtgever.
2. Een overeenkomst komt tot stand indien:
 - a. de door partijen getekende offerte of opdrachtbevestiging retour is ontvangen;
 - b. opdrachtgever mondeling dan wel schriftelijk instemt met de offerte of het aanbod van opdrachtnemer;
 - c. op andere wijze blijkt dat opdrachtnemer de opdracht heeft aanvaard.
3. Een overeenkomst met aanvullende afspraken komt schriftelijk tot stand en wordt verwoord in een bijlage bij de overeenkomst. De bepalingen van de overeenkomst, alsmede deze algemene voorwaarden, zijn onverkort van toepassing op de aanvullende afspraken.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij ten behoeve van de overeenkomst alle benodigde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt. Degene die namens opdrachtgever de

- overeenkomst is aangegaan staat ervoor in dat hij/zij bevoegd is opdrachtgever te vertegenwoordigen.
5. Afspraken met personeel van opdrachtnemer binden opdrachtnemer niet, tenzij zij deze afspraken schriftelijk bevestigt.

Artikel 5 - Duur overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde minimumduur.
2. Na het verstrijken van de minimumduur wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij anders is bepaald.
3. Overeenkomsten voor bepaalde tijd en overeenkomsten voor bepaalde tijd die één of meerdere keren voor bepaalde tijd zijn verlengd of vernieuwd, kunnen door iedere partij slechts worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de dan lopende periode. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk.
4. Opzegging van een overeenkomst door opdrachtgever kan uitsluitend plaatsvinden middels een aangetekende brief aan opdrachtnemer.

Artikel 6 - In dienst stellen van aansluitingen en diensten

1. Na of bij de totstandkoming van een overeenkomst streeft opdrachtnemer ernaar zo spoedig mogelijk te zorgen voor het in dienst stellen van de aansluiting(en) en/of levering van de overeengekomen dienst(en) en/of zaken.

- Opdrachtnemer is voor de genoemde leveringen echter afhankelijk van derden, zodat zij nooit aansprakelijk is voor eventuele vertraging.
2. Opdrachtgever is, tenzij anders overeengekomen, zelf verantwoordelijk voor het beheren van de voor de diensten benodigde zaken en randapparatuur, alsmede voor de juiste instelling daarvan. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de vereiste instellingen worden aangepast indien dit voor het gebruik van de diensten is vereist.
 3. Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk dat hij instemt met eventuele nadere licentievoorwaarden ten aanzien van software en dat de software naar behoren wordt geïnstalleerd en bijgewerkt.
 4. Opdrachtgever en opdrachtnemer onderkennen dat diensten negatief kunnen worden beïnvloed en (tijdelijk) niet beschikbaar kunnen zijn door fysieke factoren (zoals gebouwen, tunnels, bergen, enzovoorts), atmosferische omstandigheden, aanpassingen of onderhoud aan het netwerk van opdrachtnemer of een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten, storingen in de interconnectie, problemen met de software of andere oorzaken. Opdrachtnemer spant zich in, binnen de grenzen van de redelijkheid, deze omstandigheden tot het uiterste te beperken.
 5. Indien opdrachtgever op enig moment geen of geen ongestoord gebruik kan maken van de aansluiting(en), leidt dit niet tot een recht op enige compensatie, zoals verlaging van de tarieven voor de diensten of tot een recht op restitutie van betaalde vergoedingen.
 6. Voor sommige diensten geldt dat onderdelen van de desbetreffende dienst worden uitgevoerd door derden. Opdrachtgever stemt ermee in dat opdrachtnemer op ieder moment kan besluiten het desbetreffende onderdeel door een andere derde te laten uitvoeren.
1. Opdrachtnemer bepaalt zelf de wijze waarop en door wie (waaronder door derden in onderaanneming) de overeenkomst wordt uitgevoerd en licht opdrachtgever daar desgevraagd zoveel mogelijk over in. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het opvolgen van enige aanwijzing van opdrachtgever.
 2. Indien is overeengekomen dat de leveringen in fasen zullen plaatsvinden, is opdrachtnemer gerechtigd de leveringen die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de daaraan voorafgaande fase(s) schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer is bevoegd elke opgeleverde fase afzonderlijk te factureren.
 3. Eventueel in de overeenkomst genoemde termijnen (waaronder (op)leverings- en prestatietijden) gelden bij benadering en nimmer als fatale termijn. Overschrijding van een termijn brengt opdrachtnemer niet in verzuim en leidt er niet toe dat opdrachtgever enige op haar rustende verplichting zou mogen opschorten. Eventueel in de overeenkomst genoemde termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden) zijn onder meer gegeven op basis van de door de betrokken derden aan opdrachtnemer verstrekte gegevens. Blijkt gedurende de uitvoering van de overeenkomst dat om welke reden dan ook (waaronder oorzaken gelegen bij het personeel van opdrachtnemer en/of zijn toeleveranciers) vertraging optreedt, dan zullen de termijnen met zoveel dagen worden verlengd als de opgetreden vertraging heeft bedragen. Dit geldt ook indien de vertraging een gevolg is van reeds bij het sluiten van de overeenkomst voorzienbare omstandigheden.
 4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het installeren, instellen, bijwerken en beheren van de voor de diensten benodigde zaken en het aanpassen van instellingen. Indien opdrachtnemer installatiewerkzaamheden zal verrichten, zijn deze werkzaamheden beperkt tot de tussen partijen overeengekomen directe aansluit-/configuratiewerkzaamheden op de overeengekomen locatie (waaronder niet begrepen wordt het verrichten van bouwkundige

Artikel 7 - Uitvoering van de overeenkomst

- aanpassingen zoals funderingswerk, het maken van sparingen en doorboringen, herstelwerk, metselwerk, kabelgoten, interne bekabeling etc.).
5. Indien opdrachtgever opdrachtnemer verzoekt de uitvoering van de overeenkomst te wijzigen, is hij gehouden dit tijdig en schriftelijk te doen, bij gebreke waarvan het risico voor de gewijzigde uitvoering voor rekening van opdrachtgever komt. Opdrachtnemer is niet gehouden een verzoek tot wijziging van de uitvoering van de overeenkomst te aanvaarden. Indien opdrachtnemer een zodanig verzoek wel aanvaardt, komen de gevolgen van termijnoverschrijdingen voor rekening van opdrachtgever. De extra kosten die gemoeid zijn met de uitvoering van de wijziging zijn voor rekening van opdrachtgever.
 6. Indien opdrachtgever in een bepaalde periode meer licenties wenst, is opdrachtgever gehouden voor deze licenties te betalen, ook indien de licenties niet worden gebruikt.
 7. Indien opdrachtnemer een opdracht in onderaanneming uitvoert, is zij gerechtigd om rechtstreeks contact op te nemen met de aanbesteder over de technische uitvoering van de opdracht, tenzij anders overeengekomen.
 8. Opdrachtnemer kan de levering van een dienst ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden tijdelijk buiten gebruik stellen of beperken.
 9. Opdrachtnemer kan de levering van zaken/diensten met onmiddellijke ingang beëindigen, opschorten of beperken, naast de situatie genoemd in artikel 15 van deze voorwaarden:
 - als waarborg van de veiligheid of integriteit van het netwerk van opdrachtnemer of een andere dienstenaanbieder;
 - indien opdrachtgever gedurende een onafgebroken periode van twaalf maanden geen gebruik maakt van de dienst;
 - indien opdrachtnemer opdrachtgever na afdoende inspanning, op het door opdrachtgever opgegeven

adres of telefoonnummer niet kan bereiken.

10. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om gebruik van de dienst vanaf of naar bepaalde door opdrachtnemer bekendgemaakte bestemmingen uit te sluiten.

Artikel 8 - Tarieven en borg

1. De tarieven voor de diensten, hardware en het belvolume zijn aan opdrachtnemer verschuldigd volgens de op dat moment geldende tarievenlijsten. Over de te betalen tarieven worden btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen berekend. De tarieven zijn vermeld in euro.
2. De actuele tarievenlijsten worden door opdrachtnemer bekend gemaakt via de website van opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer heeft het recht tarieven eenzijdig te wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van maatregelen van nationale en/of Europese (overheids)organen, daaronder begrepen de OPTA, of ontwikkelingen in de markt. Opdrachtnemer zal opdrachtgever voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging daarover schriftelijk informeren. Indien de schriftelijke wijziging afwijkt van de tarievenlijsten genoemd op de website van opdrachtnemer, dan prevaleert altijd de tarievenlijst op de website.
4. Voor het verrichten van diensten buiten normale kantooruren is opdrachtgever aan opdrachtnemer een toeslag, bovenop het reguliere uurtarief, verschuldigd. De toeslagen luiden als volgt:
 - bij werkzaamheden op werkdagen tussen 17:00 uur en 24:00 uur: 50% van het uurtarief;
 - bij werkzaamheden tussen 24:00 en 08:30 uur op werkdagen: 100% van het uurtarief;

- bij werkzaamheden op zonen feestdagen: 100% van het geldend uurtarief.
5. Aanvullende levering van diensten of hardware, die niet genoemd worden in de tarievenlijsten, zullen berekend worden op basis van nacalculatie. Het uurtarief voor nacalculatie bedraagt € 110,00 per uur, exclusief btw en reisen verblijfskosten. Wachtijden worden berekend tegen een tarief van € 80,00 per uur, exclusief btw.
 6. De belkosten worden op basis van gebelde seconden gefactureerd.
 7. Specificatie van de gefactureerde bedragen voor het belvolume geschiedt conform de opgave van de telefoniecarrier.
 8. Indien (tijdelijk) gebruik wordt gemaakt van een netwerk van een andere aanbieder van elektronische communicatiediensten dat voornamelijk buiten Nederland zal plaatsvinden, dan zal opdrachtgever alle (bijzondere) kosten en toeslagen die daarmee gepaard gaan, aan opdrachtnemer verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl opdrachtgever zich buiten het bereik van het netwerk van opdrachtnemer bevindt.
 9. De gegevens van opdrachtnemer zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij opdrachtgever aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
 10. Voorafgaand aan de oplevering van de diensten dient opdrachtgever een borg te betalen. De hoogte van deze borg wordt gebaseerd op de kosten van één maandtermijn van de kosten voor de diensten, alsmede op de te verwachten belkosten.
 11. Totdat opdrachtgever het bedrag van de borg heeft voldaan, kan opdrachtnemer niet worden gehouden haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen. Opdrachtgever is daarentegen wel verplicht de kosten overeenkomstig de tarievenlijsten aan opdrachtnemer te voldoen.
 12. Over de betaalde borg is opdrachtnemer geen rente

verschuldigd.

13. Opdrachtnemer verrekent de door opdrachtgever betaalde borg met de laatste betalingsverplichting van opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan op enig moment zelf tot verrekening van de borg over te gaan.

Artikel 9 - Betaling

1. Opdrachtnemer zal de voor de aansluitingen, en/of diensten, en/of hardware verschuldigde tarieven periodiek door middel van een factuur bij opdrachtgever achteraf in rekening brengen. Opdrachtnemer kan het verschuldigde bedrag alleen voldoen middels een automatische incasso. Opdrachtgever is derhalve gehouden opdrachtnemer hiertoe te machtigen voorafgaand aan de eerste betalingsverplichting.
2. Indien zich naar het oordeel van opdrachtnemer bijzondere omstandigheden voordoen, zoals een (tijdelijk) bovengemiddeld gebruik van de aansluitingen, mag opdrachtnemer tussentijds factureren, en/of (onmiddellijke) betaling verlangen.
3. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment dat de levering van de diensten of de hardware heeft plaatsgevonden, dan wel vanaf het moment dat opdrachtnemer kosten dient te maken ten behoeve van opdrachtgever.
4. Betaling zal altijd moeten plaatsvinden in zijn geheel middels automatische incasso, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Indien het opdrachtnemer niet lukt het verschuldigde bedrag te incasseren, dan is opdrachtgever gehouden het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum te hebben voldaan.
5. Bezwaren tegen de in rekening gebrachte factuur moeten binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan opdrachtnemer. Het indienen van een bezwaar zal de betalingsverplichting van opdrachtgever niet opschorten. Verrekening of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke

- toestemming van opdrachtnemer.
6. In alle gevallen waarbij de bezwaren van opdrachtgever tegen een factuur betrekking hebben op bedragen die door opdrachtnemer ten behoeve van een derde voor diensten en/of zaken van die derde via de factuur van opdrachtnemer in rekening worden gebracht, dienen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen uitsluitend bij de desbetreffende derde te worden ingediend. Het indienen van dergelijke bezwaren zal de betalingsverplichting van opdrachtgever niet opschorten.
 7. Opdrachtnemer mag kosten, zoals administratie- en/of onderzoekskosten, die verband houden met bezwaren op een factuur aan opdrachtgever in rekening brengen. Vooruitbetaalde vaste vergoedingen voor dienst(en) worden nooit door opdrachtnemer gerestitueerd.

Artikel 10 - Niet-tijdige betaling

1. Indien opdrachtgever de verschuldigde betaling niet binnen de in deze voorwaarden genoemde termijn heeft voldoen, is zij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Opdrachtgever is vanaf dat moment een vertragingsrente gelijk aan de wettelijke (handels)rente verschuldigd, vermeerderd met één procentpunt. Zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden gesteld op ten minste 15% van het factuurbedrag, met een minimum van € 200,--.
2. Opdrachtnemer mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van diensten of definitieve buitengebruikstelling van de aansluiting en ontbinding van een overeenkomst overgaan, nadat opdrachtnemer opdrachtgever een aanmaning heeft gezonden en opdrachtgever ook na het verstrijken van de in de aanmaning genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing heeft voldaan. Opdrachtnemer mag de nakoming van

haar verplichtingen (desgewenst gedeeltelijk) opschorten tot het moment van volledige betaling van de verschuldigde hoofdsom, rente en incassokosten, onverminderd de verder aan opdrachtnemer toekomende rechten.

3. Bovendien heeft opdrachtnemer het recht eventuele zaken van opdrachtgever, die opdrachtnemer onder zich heeft, onder zich te houden tot het moment van volledige betaling van de verschuldigde hoofdsom, rente en incassokosten.

Artikel 11 - Levering zaken

1. Aflevering van zaken door opdrachtnemer in Nederland geschiedt op het door opdrachtgever aangegeven afleveradres, in welk geval het risico voor de zaken op opdrachtgever overgaat op het moment van aankomst op het betreffende adres of, indien is overeengekomen dat opdrachtgever een ontvangstbevestiging tekent, het moment waarop de ontvangstbevestiging is getekend.
2. Opdrachtnemer rekent standaard € 15,00 verzendkosten per pakket. Bij een eventuele afwijkende wijze van verzending komen de gemaakte meerkosten van rekening van opdrachtgever.
3. Kan op het overeengekomen tijdstip niet geleverd worden wegens omstandigheden aan de zijde van opdrachtgever, dan is opdrachtnemer gerechtigd de zaken op te slaan en de opslagkosten en extra transportkosten bij opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 12 - Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van zaken en/of diensten

1. Binnen zeven werkdagen nadat opdrachtgever de zaak en/of dienst heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en opdrachtnemer informeren indien opdrachtgever van mening is dat de zaak en/of dienst een gebrek vertoont en zij de zaak en/of dienst niet kan accepteren.
2. Zaken en diensten gelden als

geaccepteerd indien
opdrachtgever:

- a. te kennen heeft gegeven dat de zaken en/of diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
 - b. niet binnen zeven werkdagen schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de zaken en/of diensten niet te accepteren; of
 - c. de zaken en/of diensten operationeel (heeft) gebruikt.
3. Opdrachtgever mag zaken en/of diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken vertonen (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet in significant negatieve zin beïnvloeden).
 4. Indien opdrachtgever de zaken en/of diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal opdrachtnemer, indien hij toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende verplichtingen:
 - a. in geval van diensten: het gebrek (laten) herstellen mits de dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die dienst;
 - b. in geval van zaken: ter keuze van opdrachtnemer, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige zaak omruilen tegen een vergelijkbare zaak mits:
 - i. de desbetreffende zaak aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld door opdrachtnemer;
 - ii. deze zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze zaak;
 - iii. de zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
 - iv. het gebrek aan de zaak niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan opdrachtgever.
 5. Ten onrechte aan opdrachtnemer geretourneerde goederen blijven ter beschikking en voor risico van opdrachtgever. Eventuele vervoer- en/of opslagkosten komen voor haar rekening.
 6. Opdrachtnemer is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de dienst en/of zaak te (laten) herstellen of de gebrekkige zaak te (laten) omruilen indien opdrachtnemer deze dienst en/of zaak van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.
 7. Buiten hetgeen in dit artikel is bepaald, rusten op opdrachtnemer geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van zaken en/of diensten.
 8. De constatering van een gebrek in een geleverde zaak leidt er niet toe dat opdrachtgever enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

Artikel 13 - Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij voor eigen rekening en risico:
 - a. relevante gegevens (waaronder adresgegevens, naamswijziging en technische gegevens betreffende bijvoorbeeld de instellingen van te gebruiken randapparatuur), uiterlijk veertien dagen voor uitvoering van de overeenkomst of, bij wijziging, veertien dagen voor de wijziging schriftelijk bij opdrachtnemer zal melden;
 - b. opdrachtnemer in de gelegenheid zal stellen de zaken en diensten te leveren op werkdagen tijdens kantooruren, op plaatsen die goed bereikbaar zijn en onder condities die voldoen aan wettelijke veiligheidseisen en andere voorschriften;
 - c. op verzoek van opdrachtnemer alle redelijke medewerking zal verlenen om de zaken en/of diensten te leveren en de goede werking daarvan te kunnen controleren en waarborgen (waaronder door het verschaffen van voorzieningen en het verlenen van toegang in welke vorm dan ook);
 - d. de zaken en diensten normaal en zorgvuldig zal gebruiken, zoals opdrachtnemer en derden die deze zaken en/of diensten leveren hebben

- bedoeld en beogen;
 - e. aanwijzingen van opdrachtnemer zal opvolgen in verband met ondervonden overlast of schade door het gebruik van de zaken en/of diensten; en
 - f. toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder weten regelgeving betreffende privacy) na zal leven.
2. Opdrachtgever is gehouden de door opdrachtnemer verstrekte log-gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Indien en zodra er redenen zijn om aan te nemen dat een onbevoegde mogelijk toegang heeft tot de dienst, dient opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk te melden aan opdrachtnemer, die passende maatregelen zal nemen.
 3. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij na zal laten:
 - a. de zaken en/of diensten op andere wijze te gebruiken dan het normale gebruik, zoals opdrachtnemer en derden die deze zaken en/of diensten leveren hebben bedoeld en beogen;
 - b. zaken en/of diensten aan te wenden voor het gebruik van de aansluiting op het netwerk, of netwerken van andere aanbieders van elektronische communicatiediensten, die niet voldoen aan wettelijke eisen of naar het oordeel van opdrachtnemer niet geschikt zijn voor koppeling met het netwerk. Opdrachtgever zal uitsluitend gebruik maken van randapparatuur die behoort tot de typen randapparatuur waarvan opdrachtnemer heeft aangegeven (waaronder op haar website), dat deze typen toegestaan zijn voor de desbetreffende diensten;
 - c. de uitvoering van een ontwerp of van software van opdrachtnemer te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel van het ontwerp of software van opdrachtnemer betreft, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer kan aan een schriftelijke

toestemming voorwaarden verbinden.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd opdrachtgever aanwijzingen te geven en zelf maatregelen te nemen teneinde het voorgaande en de gevolgen daarvan te voorkomen, beperken of beëindigen, waaronder door het verwijderen van informatie en herstel in de oorspronkelijke toestand. Opdrachtnemer is daartoe ook gerechtigd als zij een redelijk vermoeden heeft dat het betreffende handelen of nalaten plaats vond, vindt of zal vinden. Opdrachtgever is gehouden deze en andere redelijke aanwijzingen met betrekking tot de dienst en/of zaken onverwijld op te volgen, bij gebreke waarvan opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim verkeert.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd bij overtreding van dit artikel de daaraan verbonden meerkosten in rekening te brengen, de zaken en/of diensten niet-werkend op te leveren of de lopende werkzaamheden op te schorten en de voor die zaken en/of diensten verschuldigde vergoedingen in rekening te brengen.
6. Voor het gebruik van de diensten committeert opdrachtgever zich aan de 'fair use policy' van opdrachtnemer. Dit houdt in dat opdrachtgever zich onthoudt van overmatig gebruik van de telefoniedienst, zodanig dat dit de dienst voor derden kan storen of het netwerk overmatig belast. Als overmatig gebruik wordt onder andere beschouwd: het open laten staan van een telefoonverbinding of het in een kort tijdsbestek voeren van een - gelet op de bedrijfsvoering van opdrachtgever - excessief aantal korte gesprekken. Indien naar de mening van opdrachtnemer sprake is van overmatig gebruik kan zij de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang beëindigen.

Artikel 14 - Zekerheden

1. Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde zaken en verleent of draagt rechten over onder de (opschortende)

voorwaarde dat

- opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door opdrachtnemer aan opdrachtgever geleverde of te leveren zaken en verrichte of te verrichten diensten alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst heeft voldaan.
2. Indien opdrachtgever uit de zaken een nieuwe zaak vormt, is dit een zaak die opdrachtnemer voor zichzelf als eigenaar doet vormen en houdt opdrachtgever deze voor opdrachtnemer, totdat opdrachtgever al haar in het vorige lid bedoelde vorderingen heeft voldaan.
 3. Opdrachtgever is gehouden de door opdrachtnemer bij opdrachtgever in gebruik gegeven zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van opdrachtnemer te bewaren, gebruiken en verzekeren.
 4. Opdrachtgever mag, zolang de eigendom of rechten van de zaken en/of diensten niet op opdrachtgever zijn overgegaan, de zaken en diensten niet verpanden, bezwaren of aan een derde enig ander recht ten aanzien daarvan verlenen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer onmiddellijk op de hoogte stellen indien derden rechten op de zaken en/of diensten doen gelden of voornemens zijn dit te doen.
 5. Opdrachtgever verleent reeds nu voor alsdan machtiging aan opdrachtnemer om namens opdrachtgever op geleverde zaken en rechten die door betaling in eigendom van opdrachtgever zijn overgegaan en zich nog in handen van opdrachtgever bevinden een stil of openbaar pandrecht te vestigen tot meerdere zekerheid van alle aan opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst toekomende vorderingen.
 6. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om hem moverende redenen (bijvoorbeeld indien het gebruik niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd, substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden of het betaalverleden daartoe aanleiding geeft), opdrachtgever te verplichten (naar

keuze van opdrachtnemer en binnen een door hem te bepalen termijn) (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat opdrachtgever in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan opdrachtnemer verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot. Op het moment dat zich gedurende een aaneengesloten periode van minimaal zes maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan kan opdrachtgever bij opdrachtnemer een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van het voorschot indienen. Opdrachtnemer zal het verzoek beoordelen en het voorschot terugbetalen indien hij van mening is dat de omstandigheden dit toelaten.

Artikel 15 - Opschorting, verrekening en beëindiging

1. Iedere partij kan een overeenkomst uitsluitend ontbinden indien de andere partij toerekenbaar in de nakoming van één of meer wezenlijke verplichtingen tekortschiet, de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Opdrachtnemer kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere aansluitingen of diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de overeenkomst ontbinden in de volgende gevallen:
 - a. opdrachtgever niet langer voldoet aan de voor de desbetreffende dienst geldende randvoorwaarden;
 - b. het daadwerkelijke gebruik van de zaken en/of diensten niet conform de overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd is of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
 - c. opdrachtnemer opdrachtgever een

- aanmaning heeft gestuurd en opdrachtgever ook na het verstrijken van de in de aanmaning genoemde termijn niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan;
- d. opdrachtnemer opdrachtgever heeft verzocht tot het stellen van (aanvullende) zekerheid en opdrachtgever de gewenste zekerheid niet heeft verstrekt binnen de door opdrachtnemer bepaalde periode;
 - e. opdrachtgever overlast en/of gevaar voor de gezondheid van de medewerkers van opdrachtnemer en/of medegebruikers van het netwerk of andere telecommunicatienetwerken veroorzaakt;
 - f. opdrachtgever schade toebrengt aan de zaken, de diensten, het netwerk of andere telecommunicatienetwerken;
 - g. opdrachtgever een garantie niet nakomt of in strijd handelt met hetgeen waarvoor hij instaat;
 - h. vergunningen en andersoortige toestemmingen voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het netwerk eindigen of worden ingetrokken; of
 - i. zich omstandigheden voordoen, buiten de macht van opdrachtnemer, die de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk of onevenredig bezwaarlijk maken.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting.
 4. Iedere partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling ontbinden in geval van:
 - a. een verzoek tot schuldsanering;
 - b. surséance van betaling;
 - c. faillissement;
 - d. liquidatie; of
 - e. ontbinding;
 aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt

overeenkomstig en de andere partij instemt met voortzetting.

Artikel 16 - Verplichtingen bij (tussentijdse) afloop van de overeenkomst en/of abonnementen

1. Bij het (tussentijds) aflopen van de overeenkomst eindigen alle in samenhang daarmee of in aanvulling daarop geleverde aanvullende diensten en worden alle vorderingen van opdrachtnemer (waaronder reeds gefactureerde bedragen) direct en volledig opeisbaar. Voor zover verbintenissen reeds zijn nagekomen, ontstaan door het eindigen van de overeenkomst geen verplichtingen voor partijen om de reeds door hen ontvangen prestaties ongedaan te maken, tenzij opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim verkeert.
2. Bij het eindigen van de overeenkomst dient opdrachtgever alle aan hem ter beschikking gestelde zaken en/of diensten waarvan de eigendomsrechten niet aan opdrachtgever zijn overgedragen terstond, naar keuze van de opdrachtnemer, aan opdrachtnemer te retourneren of te vernietigen.
3. Bij het eindigen van de overeenkomst of abonnement voordat de minimumduur is verstreken, is opdrachtgever onder andere de volgende vergoedingen direct opeisbaar verschuldigd aan opdrachtnemer:
 - a. voor de resterende duur van de minimumduur van de overeenkomst of het betreffende abonnement:
 - i. alle vaste kosten (waaronder de kosten voor

- huurlijnen, straalverbindingen en andere infrastructuur, voor zover van toepassing);
- ii. alle periodieke lasten (waaronder abonnementsvergoeding en);
 - b. een proportioneel deel van:
 - i. de aan opdrachtgever verleende kortingen op de geleverde zaken en/of diensten en vergoedingen (waaronder betalingen (al dan niet middels creditering) en gratis leveringen van zaken en/of diensten door opdrachtnemer);
 - ii. boetes en afkoopsommen die opdrachtnemer aan derden dient te betalen in verband met overeenkomsten die opdrachtnemer voorafgaand of tijdens de overeenkomst of het betreffende abonnement is aangegaan.
4. Buiten de in deze algemene voorwaarden genoemde omstandigheden is tussentijdse beëindiging van de overeenkomst niet mogelijk.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Doet zich onverhoopt bij de uitvoering van een opdracht, waaronder mede begrepen is het niet, niet tijdig of niet volledig uitvoeren daarvan, een gebeurtenis voor die tot aansprakelijkheid van opdrachtnemer leidt, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag waarop de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het ter zake geldend eigen risico. Opdrachtnemer is echter niet aansprakelijk tot vergoeding van enige schade indien opdrachtgever op het moment, waarop de hiervoor bedoelde gebeurtenis zich voordoet, in gebreke is met de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en niet aansprakelijk voor enige schade die daaruit voortvloeit noch voor enige schade

anders dan de directe schade:

- a. indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, immateriële schade, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, verminking of verlies van data alsmede schade verband houdend met het gebruik van door opdrachtgever voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers;
- b. het (gedeeltelijk) niet functioneren van huurlijnen, straalverbindingen en andere infrastructuur, die ten behoeve van opdrachtgever worden ingehuurd;
- c. tekortkomingen in de dienstverlening van derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS-diensten);
- d. het niet-functioneren van telecommunicatiediensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, noodzakelijk onderhoud, of overmacht.
- e. wijziging van een nummer;
- f. het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode's en SIM-kaarten;
- g. van verwerking van persoonsgegevens door een derde;
- h. het gebruik van contentdiensten;
- i. het gebruik van het internet of enig ander communicatiemiddel (waaronder schade ten gevolge van misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen of mededelingen), onder andere omdat aan het gebruik daarvan risico's verbonden zijn (waaronder risico's die ontstaan omdat de vertrouwelijkheid van verzonden of ontvangen berichten en informatie niet kan worden gegarandeerd); en
- j. het gebruik van hard- en software die door opdrachtgever wordt gebruikt en niet ingevolge een overeenkomst door opdrachtnemer

- aan opdrachtgever is geleverd;
- k. het overschrijden van termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden);
 - l. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van aansluitingen en diensten; en
 - m. het eindigen van de overeenkomst.
5. Indien opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever een product (zoals software, cd-rom of dvd) ontwikkelt, zal zij het ontwerp en een proefmodel aan opdrachtgever 'voor akkoord' voorleggen. Met het geven van dit akkoord neemt opdrachtgever alle aansprakelijkheid voor het functioneren van de definitieve productie over.
6. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, opdrachtnemer van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Opdrachtnemer is niet gehouden schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld te vergoeden.
7. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid:
- a. zijn van toepassing op alle schade die direct of indirect verband houdt met de overeenkomst (waaronder schade die verband houdt met de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst of het gebruik van een dienst en/of zaak);
 - b. zijn ook van toepassing op schending van hoofdverplichtingen, garanties en vrijwaringen;
 - c. gelden ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd;
 - d. zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of

bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer of zijn personeel.

Artikel 18 - Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op diensten, zaken, offertes, software, ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen, begrotingen, e.d., die opdrachtnemer levert of overhandigt, zijn en blijven te allen tijde eigendom van opdrachtnemer of haar leveranciers.
2. Bij overtreding of schending van de intellectuele eigendomsrechten van opdrachtnemer zal opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 10.000,-- (tienduizend euro) per overtreding aan opdrachtnemer verschuldigd zijn, onverminderd het recht van opdrachtnemer de volledige aanvullende schade te verhalen.
3. Door het geven van een opdracht tot ontwikkeling, vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging van door de Auteurswet of enig industrieel eigendomsrecht beschermde zaken of software, verklaart opdrachtgever dat geen inbreuk op het auteursrecht of industrieel eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart zij opdrachtnemer in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere uit de ontwikkeling, vervaardiging, reproductie of vermenigvuldiging voortvloeiende.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen behoort het uitvoeren van een onderzoek door opdrachtnemer naar bestaande octrooi-, merk-, tekeningen-, modellen-, auteurs- en portretrechten niet tot de opdracht.

Artikel 19 - Nummers

1. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever voor het gebruik van de aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, die door OPTA aan opdrachtnemer zijn toegekend.
2. Indien opdrachtgever reeds één of meer nummers in gebruik heeft, kan alleen bij het aangaan van een nieuwe

overeenkomst een verzoek tot behoud van dat nummer worden gedaan.

- Opdrachtnemer kan het verzoek alleen uitvoeren, indien en zodra de (oude) overeenkomst met de vorige aanbieder van mobiele telecommunicatiediensten kan en mag worden beëindigd en die aanbieder opdrachtnemer daarna tot nummerbehoud in staat stelt.
3. Opdrachtgever zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van opdrachtnemer opvolgen. Opdrachtnemer mag een eenmalige vergoeding vragen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
 4. Opdrachtgever heeft jegens opdrachtnemer bij aanvang en einde van de overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen rechten op één of meer bepaalde nummers.
 5. Opdrachtnemer mag één of meer reeds verstrekte nummers wijzigen, indien de OPTA een wijziging in het nationaal nummerplan of de nummertoeckenning oplegt, alsmede wijzigingen in de diensten of het netwerk van opdrachtnemer, of andere dringende redenen, dit noodzakelijk maken.
 6. Opdrachtnemer zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging aan opdrachtgever bekend is gemaakt, tenzij een versnelde wijziging zulks redelijkerwijs noodzakelijk maakt. Opdrachtnemer is in deze omstandigheden niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een of meer nummers.
 7. Indien opdrachtgever bij aanmelding heeft aangegeven opgenomen te willen worden in een telefoongids of bij een abonnee-informatiedienst, dan zal opdrachtnemer de gegevens van opdrachtgever ter beschikking stellen aan de desbetreffende exploitant. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de daadwerkelijke plaatsing of de inhoud ervan.

Artikel 20 - Persoons- en verkeersgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt de persoons- en verkeersgegevens van opdrachtgever overeenkomstig het vastgestelde bij of krachtens de Telecommunicatiewet (TW) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Opdrachtnemer verwerkt de gegevens niet (verder) en bewaart deze niet langer dan voor de doeleinden zoals deze in dit artikel zijn omschreven.
2. Opdrachtnemer verwerkt met inachtneming van artikel 11 TW, alsmede de WBP, persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde verkeersgegevens voor de doeleinden: facturering, debiteurenadministratie, betalingen voor interconnectie en bijzondere toegang, berechting en beslissing van geschillen, verkeersbeheer, informatie aan opdrachtgever over de eigen verkeersgegevens, informatie aan alarmdiensten en voorkoming van fraude.
3. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde verkeersgegevens in verband met de eigen bedrijfsuitvoering voor de doeleinden: marktonderzoek naar, verlenen van informatie over en verkoopactiviteiten met betrekking tot eigen telecommunicatiediensten, tenzij opdrachtgever schriftelijk kenbaar heeft gemaakt hiertegen bezwaar te hebben.
4. Opdrachtnemer kan persoonsgegevens van opdrachtgever gebruiken voor eigen direct-marketing doeleinden alsmede het verstrekken aan derden (daaronder in ieder geval ondernemingen binnen de groep van opdrachtnemer) ten behoeve van papieren of elektronische algemeen beschikbare telefoongidsen of nummerinformatiediensten, alsmede voor commerciële, charitatieve en ideële doeleinden, tenzij opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt tegen een of meer van deze doelen bezwaar te hebben.
5. Indien opdrachtgever een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de persoonsgegevens en/of niet-geanonimiseerde verkeersgegevens,

dan is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die door verwerking van deze persoonsgegevens en niet-geanonimiseerde verkeersgegevens door deze derde ontstaat.

6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aansprakelijkheid die ontstaat nadat opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de niet-geanonimiseerde verkeersgegevens van eindgebruikers verstrekt, die gebruik maken van een aansluiting op basis van de overeenkomst met opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer mag persoonsgegevens van opdrachtgever aan derden verstrekken, indien opdrachtgever haar (betalings-)verplichting niet nakomt.

Artikel 21 - Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan niet-toerekenbare tekortkomingen als gevolg van bijvoorbeeld rampen, brand- en waterschade en stroomstoringen, maar ook niet-levering van zaken (om welke reden ook) van de leveranciers aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft voorzieningen getroffen (waaronder bijvoorbeeld noodstroomvoorzieningen en redundante onderdelen) om de dienstverlening zo spoedig mogelijk te hervatten als de situatie dit toelaat.
2. Indien naar het oordeel van opdrachtnemer de overmacht van opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten, totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet.
3. Is de overmachtsituatie naar het oordeel van opdrachtnemer van blijvende aard, dan kunnen beide partijen een regeling treffen over de ontbinding van de overeenkomst, zonder dat in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de diensten, die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, vóórdat de overmacht situatie is ontstaan.

Artikel 22 - Garanties

1. Opdrachtnemer garandeert het volgende:
 - a. een gecommiteerde, zorgvuldige en deskundige uitvoering van de diensten;
 - b. maximale inspanningen teneinde opdrachtgever in staat te stellen op een zinvolle wijze gebruik te maken van de diensten binnen de gegeven randvoorwaarden;
 - c. dat zij alle beschikbare resources in zal zetten bij het niet-beschikbaar zijn van diensten ten gevolge van storingen, calamiteiten, onderhoud of andere oorzaken, en dat zij bovendien opdrachtgever informeert over de aard en de verwachte duur van de leveringsonderbreking;
 - d. dat zij, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, de diensten gedurende 7 dagen in de week en 24 uur per dag in stand te houdt, behoudens de tijd nodig voor onderhouds- en back-upwerkzaamheden. Opdrachtnemer is gerechtigd deze onderhouds- en backupwerkzaamheden iedere eerste zondag van de maand uit te voeren, zonder opdrachtgever daarover vooraf in te lichten. Indien tussentijds onderhouds- of backupwerkzaamheden nodig zijn, maakt opdrachtnemer hierover afspraken met opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de dienst van 99,99%;

- e. de deugdelijkheid van de geleverde zaken gedurende twaalf maanden.

Artikel 23 - Bevoegdheid tot verrekening

In het geval dat opdrachtgever een geldvordering heeft op opdrachtnemer en de zustervenootschap van opdrachtnemer een geldvordering heeft op opdrachtgever, is opdrachtnemer –in afwijking op artikel 6:127 lid 2 BW - bevoegd deze twee vorderingen met elkaar te verrekenen, als ware opdrachtnemer schuldeiser van opdrachtgever. De twaalfde afdeling van titel 1 van boek 6 BW is verder van overeenkomstige toepassing.

Artikel 24 – Geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Geschillen voortvloeiende uit een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan een bevoegde rechter in het