



Algemene Leveringsvoorwaarden ZeelandNet

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Totstandkoming van de overeenkomst
Artikel 4	Intellectuele eigendom
Artikel 5	Verplichtingen van de Cliënt
Artikel 6	Verplichtingen en rechten van Dienstverlener
Artikel 7	Aansprakelijkheid
Artikel 8	Overmacht/niet toerekenbare tekortkoming
Artikel 9	Vergoedingen
Artikel 10	Betaling
Artikel 11	Wijzigingen
Artikel 12	Duur
Artikel 13	Opzegging/ontbinding
Artikel 14	Opschorting
Artikel 15	Overdracht van rechten en plichten
Artikel 16	Privacy
Artikel 17	Deelbepalingen kabelmodem
Artikel 18	Deelbepalingen Internet
Artikel 19	Deelbepalingen Telefonie
Artikel 20	Informatieverstrekking
Artikel 21	Klachten
Artikel 22	Overige bepalingen

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluitpunt: een naar Cliënt gebracht eindpunt van het telecommunicatienetwerk, waarop de randapparatuur van Cliënt kan worden aangesloten door middel van door Dienstverlener beschikbaar gestelde toegangapparatuur;

Aanvraagformulier: offerte of standaardformulier voor een dienst, welke opgesteld is door Dienstverlener;

Abonnement: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Cliënt op grond waarvan Diensten geleverd worden gedurende een bepaalde periode tegen een bepaalde vergoeding

Algemene Voorwaarden: Algemene Voorwaarden voor levering van diensten en producten (door Dienstverlener);

Cliënt: Potentiële afnemer van één of meer Diensten van Dienstverlener;

Deelbepalingen: bepalingen die onderdeel uitmaken van de Algemene Voorwaarden en een nadere specificatie van de desbetreffende Dienst omvatten;

Dienst: het tot stand brengen, beschikbaar stellen, gebruiken en instandhouden van een of meerdere diensten op het gebied van:

- telecommunicatie, zoals internetdienst en telefoniedienst;

- automatisering, waaronder het ontwerpen van software, systeembeheer bij derden, verkoop van hardware en software;
- het verzorgen van opleidingen op het gebied van onder andere automatisering
- verhuuractiviteiten, waaronder studioruimte, uitzendtijd en wat daarmee samenhangt; gezamenlijk ook Diensten te noemen;

Dienstverlener: ZeelandNet B.V.;

E-mailadres: een op naam van Cliënt ter beschikking gesteld uniek adres, waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden;

Fair Use Policy: door Dienstverlener aangegeven richtlijnen met betrekking tot Internetgebruik;

Hoofdaccount: Het e-mailadres dat hoort bij de Login-naam, Login-naam@zeelandnet.nl

Homepage: een op naam van Cliënt gemaakte Internetpagina van beperkte omvang;

Internet: wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, hostcomputers, databanken en infrastructurele telecommunicatievoorzieningen;

Login-naam: Identificatiecode van de individuele Cliënt;

Netwerk: (kabel)netwerken die gebruikt worden om Diensten te transporteren;

Overige Diensten: Onder Overige Diensten worden producten dan wel diensten verstaan die ZeelandNet aan haar abonnees aanbiedt naast de internet-abonnementen. Hieronder worden in ieder geval, doch niet limitatief verstaan: beveiligingsdiensten als spamfilter, mailvirusscanner, desktop virus-scanner, surfILTER en/of spelletjes, prikbord, fotoservice, muziekdownload dienst of soort gelijke producten en/of diensten;

PiP: persoonlijke informatie pagina, via de website van dienstverlener in te zien met behulp van de door dienstverlener verstrekte accountnaam en het password. Op de PiP kan de Cliënt onder andere het dataverbruik in een bepaalde periode controleren, er wordt weergegeven welk abonnement cliënt bij dienstverlener heeft, er wordt een financieel overzicht verstrekt en de Cliënt kan gegevens wijzigen;

Toegangsapparatuur: een bij Cliënt geplaatst elektronisch apparaat dat wordt geïnstalleerd tussen het netwerkaansluitpunt en de randapparatuur van Cliënt waarmee de verbinding via het telecommunicatienetwerk naar de bestemmingen wordt gerealiseerd;

Website van Dienstverlener: te bereiken op het Internet via www.zeelandnet.nl.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding, verkoop, leverantie en Dienst van de Dienstverlener en worden geacht deel uit te maken van de overeenkomsten welke tussen de Dienstverlener en Cliënt worden gesloten met betrekking tot het leveren van de Dienst.

- 2.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene of specifieke voorwaarden van Cliënt, hoe dan ook genaamd, op de overeenkomst worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3 Van deze voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien en zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 2.4 Indien door een rechterlijke uitspraak een bepaling van deze algemene voorwaarden onverbindend verklaard zou worden, laat dit de overige bepalingen onverlet.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand, behoudens de bepalingen van artikel 3.3:
 - a. schriftelijk: een Cliënt ondertekent een door de Dienstverlener uitgebrachte offerte of Aanvraagformulier;
 - b. langs elektronische weg: de afnemer plaatst de order via elektronische weg; de Dienstverlener bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van die order schriftelijk dan wel langs elektronische weg. De order en het ontvangstbewijs worden geacht te zijn ontvangen zodra de partijen tot wie ze zijn gericht, deze (al dan niet op de PiP van de Cliënt) kunnen inzien;
- 3.2 Cliënt dient op verzoek van Dienstverlener mee te zenden:
 - a. een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de identificatieplicht en een bewijs van zijn vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;
 - b. een kopie van een bankafschrift van Cliënt waarop duidelijk zijn naam en adres vermeld staan. Dit bankafschrift mag niet ouder zijn dan twee

weken. Desgewenst mag Cliënt de debet-/creditsaldi onleesbaar maken.

- 3.3 Ingeval Cliënt een rechtspersoon is, dient bij het plaatsen van een order een uittreksel van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel te worden overlegd. Het aanvraagformulier dient te worden ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van de rechtspersoon.
- 3.4 Dienstverlener kan een aanvraag tot het leveren van diensten afwijzen indien daarvoor gegronde redenen zijn. Deze zullen in ieder geval bestaan indien:
- a. niet is voldaan aan bovengenoemde bepalingen;
 - b. de toekomstige Cliënt handelingsonbekwaam is;
 - c. daartoe aanleiding bestaat op grond van informatie die is verkregen over de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van Cliënt;
 - d. het aannemelijk is dat toekomstige Cliënt zich niet zal houden aan de Algemene Voorwaarden of eventueel aanvullende bepalingen zoals bijvoorbeeld de Fair Use Policy.

Artikel 4 Intellectuele eigendom

- 4.1 Alle rechten met betrekking tot de intellectuele eigendom welke Dienstverlener kan uitoefenen terzake geleverde Diensten berusten bij Dienstverlener. Werken waarop rechten van intellectuele eigendom rusten mogen niet gekopieerd worden voor commerciële doeleinden of distributie, noch mogen deze werken gewijzigd of herplaatst worden. Het gebruik van de geleverde Diensten schept geen licentie of enig ander recht op het gebied van intellectuele eigendom, behoudens het onder 4.2 genoemde.

- 4.2 In het bijzonder ten aanzien van geleverde software verkrijgt Cliënt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op de software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de overeenkomst. Cliënt accepteert de licentievoorwaarden behorend bij het ter beschikking stellen van de software.

- 4.3 Het is Cliënt niet toegestaan de ter beschikking gestelde software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie te kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal, eigen gebruik en back up doeleinden. Bij het maken van een back up zal Cliënt alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst onverlet laten.

- 4.4 Het is Cliënt niet toegestaan wijzigingen in of toevoegingen aan de door Dienstverlener geleverde software aan te (laten) brengen.

- 4.5 Een koppeling van computersystemen door Cliënt, waarbij gebruik wordt gemaakt van de software, is niet toegestaan, behoudens voorzover een dergelijk recht op basis van dwingend rechtelijke bepalingen van de Auteurswet aan Cliënt is toegekend.

Artikel 5 Verplichtingen van Cliënt

- 5.1 Cliënt is verplicht zich als een zorgvuldige afnemer en gebruiker van de geleverde Diensten te gedragen. Meer informatie hierover kunt u vinden op ZeelandNet's Acceptable Use en Abuse Policy. Deze Policy kan de Cliënt nalezen op de Website van Dienstverlener.
- 5.2 Ter uitwerking van de overeenkomst dient Cliënt te beschikken over de noodzakelijke rand- en toegangsappa-

ratuur en te voldoen aan door Dienstverlener gestelde (technische) voorwaarden. Bovendien kunnen, afhankelijk van de geleverde Dienst, voorwaarden hieromtrent zijn opgenomen in de Deelbepalingen. Indien deze voorwaarden niet in de Deelbepalingen staan vermeld, zijn ze opgenomen in de overeenkomst, het aanvraagformulier of op de Website van Dienstverlener.

- 5.3 Cliënt is verplicht de aanwijzingen van Dienstverlener die aan Cliënt worden verstrekt met betrekking tot de Diensten op te volgen. Deze aanwijzingen kunnen bestaan uit informatiepakketten, instructies op de Website of telefonische instructies.

Artikel 6 Verplichtingen en rechten van Dienstverlener

- 6.1 Dienstverlener zal zich maximaal inspannen om de overeenkomst vakbekwaam en zorgvuldig uit te voeren.
- 6.2 Voorzover Dienstverlener bij de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, strekken de garanties hiervoor zich slechts uit voorzover de derde partij die geeft.
- 6.3 Dienstverlener is gerechtigd wijzigingen of verbeteringen aan te brengen in de diensten zonder voorafgaande bekendmaking aan cliënten.
Een wijziging of verbetering die naar het redelijk oordeel van Dienstverlener aanmerkelijke aanpassing vereist van de bij Cliënt in gebruik zijnde apparatuur en programmatuur, zal ten minste dertig (30) dagen voor de invoering van de wijziging of verbetering aan Cliënt bekend gemaakt worden per e-mail of per reguliere post.

- 6.4 Dienstverlener is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de systemen die bij Dienstverlener in gebruik zijn (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, voorzover dit noodzakelijk mocht zijn voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

- 7.1 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die aan Dienstverlener kan worden toegerekend, die is ontstaan door de uitvoering van de overeenkomst tot het leveren van Diensten, behoudens indien sprake is van opzet of grove schuld van Dienstverlener evenwel met dien verstande dat Dienstverlener nimmer aansprakelijk is voor bedrijfs- en/of indirecte schade geleden door Cliënt of derden.
- 7.2 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die Cliënt lijdt als gevolg van gebruik van Diensten van Dienstverlener door derden. Cliënt vrijwaart Dienstverlener tegen aanspraken van derden terzake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van Diensten van Dienstverlener door Cliënt.
- 7.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de door Cliënt op de systemen van Dienstverlener opgeslagen gegevens, noch aanvaardt Dienstverlener enige aansprakelijkheid voor de inhoud hiervan.
- 7.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Cliënt zo spoedig mogelijk de schade, doch uiterlijk binnen dertig dagen na ontstaan daarvan, schriftelijk aan Dienstverlener dient te melden. Schade die buiten die termijn ter kennis van Dienstverlener is gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking tenzij Cliënt aannemelijk

maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen aanmelden.

Artikel 8 Overmacht/niet toerekenbare tekortkoming

- 8.1 Indien Dienstverlener als gevolg van overmacht/niet-toerekenbare tekortkoming in zijn verplichtingen tekort schiet, is hij niet aansprakelijk en worden haar verplichtingen voor de duur van de overmacht opgeschort.
- 8.2 Onder overmacht/niet toerekenbare tekortkoming wordt verstaan elke buiten de macht van de Dienstverlener liggende omstandigheid, waardoor nakoming zonder tekortkoming niet mogelijk is.
- 8.3 In ieder geval wordt onder overmacht/niet toerekenbare tekortkoming verstaan storingen in het Netwerk, ziekte of het anderszins niet beschikbaar zijn van bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken werknemers van Dienstverlener of derden, stagnatie of vertraging bij toeleveranciers, vertragingen ontstaan tijdens het vervoer of de aan- en/of invoer van de te leveren zaken.

Artikel 9 Vergoedingen

- 9.1 Cliënt is aan Dienstverlener vergoedingen voor geleverde Diensten verschuldigd ingevolge de door Dienstverlener op de Website aangegeven tarieven. Wijzigingen van tarieven kunnen bekend gemaakt worden per e-mail of per reguliere post.
- 9.2 Afhankelijk van de geleverde Dienst kunnen nadere voorwaarden met betrekking tot vergoedingen zijn opgenomen in de Deelbepalingen of in de met Cliënt te sluiten overeenkomst.

9.3 Tarieven worden verhoogd met BTW en andere huidige en toekomstige wettelijke heffingen opgelegd van overheidswege en van welke aard dan ook.

9.4 Een abonnement wordt aangeboden tegen een maandelijks vergoeding. Dienstverlener biedt in bepaalde gevallen de mogelijkheid aan Cliënt de vergoeding te voldoen in jaarlijkse termijnen.

Artikel 10 Betalingen

- 10.1 Betaling van Diensten dient plaats te vinden binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn door middel van betaling per bank- of girorekening, dan wel automatische incasso. De betalingsverplichting gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt én de Dienst feitelijk beschikbaar wordt gesteld.
- 10.2 Dienstverlener is gerechtigd om kosten voortvloeiend uit een andere betalingwijze dan een automatische incasso door te berekenen aan cliënt.
- 10.3 Ingeval van automatische incasso dient Cliënt aan Dienstverlener bij aanmelding een machtiging te verlenen om de verschuldigde bedragen van een rekening van Cliënt af te schrijven. Cliënt dient zorg te dragen voor een zodanig saldo op de desbetreffende rekening dat het verschuldigde bedrag door Dienstverlener kan worden geïnd.
- 10.4 Indien op de vervaldatum de verschuldigde vergoeding door toedoen van Cliënt niet kan worden geïncasseerd of niet aan Dienstverlener is voldaan, is Cliënt vanaf dat tijdstip in verzuim.
- 10.5 Vanaf de vervaldatum is Cliënt buitengerechtelijke incassokosten verschul-

digd over het openstaande factuurbedrag.

- 10.6 Vanaf de vervaldatum is Cliënt de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande factuurbedrag.
- 10.7 Een overzicht van de door Cliënt aan Dienstverlener verschuldigde bedragen, of deze verplichtingen al dan niet door Cliënt aan Dienstverlener zijn voldaan en zo ja, wanneer, kan Cliënt, indien Cliënt Dienstverlener heeft gemachtigd om verschuldigde bedragen via automatische incasso van een rekening van Cliënt af te schrijven, nalezen op zijn PiP.

Artikel 11 Wijzigingen

- 11.1 Indien in de gegevens van Cliënt betreffende naam, adres, woonplaats en bank-/girorekeningnummer wijzigingen optreden, dient Cliënt dit zo spoedig mogelijk, ten minste twee (2) weken voorafgaand aan de wijziging aan Dienstverlener mede te delen per reguliere post, per e-mail dan wel met behulp van de PiP van Cliënt.
- 11.2 Dienstverlener behoudt zich het recht voor de tarieven en algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen. Wijzigingen in tarieven en leveringsvoorwaarden worden door Dienstverlener zo spoedig mogelijk aan Cliënt medegedeeld, doch uiterlijk dertig dagen voor inwerking-treding. Mededeling kan geschieden door middel van reguliere post of e-mail.

Artikel 12 Duur en opzegging

- 12.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd met een looptijd van een (1) jaar. Opzegging tegen het einde van de looptijd dient door Cliënt met in-

achtneming van een termijn van tenminste (1) maand, plaats te vinden. Cliënt is verplicht op te zeggen via PiP, tenzij dit redelijkerwijs niet verwacht kan worden van Cliënt in welk geval Cliënt ook gebruik kan maken van e-mail en/of brief.

- 12.2 De overeenkomst wordt na de looptijd, bij gebreke van opzegging als bedoeld in artikel 12.1, verlengd, waarbij Cliënt de aldus verlengde overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van (1) maand, kan beëindigen. Cliënt is verplicht op te zeggen via PiP, tenzij dit redelijkerwijs niet verwacht kan worden van Cliënt in welk geval Cliënt ook gebruik kan maken van e-mail en/of brief. Cliënt is de tariefelden verschuldigd tot het moment waarop de opzegging geëffectueerd wordt.
- 12.3 Gedurende de looptijd als bedoeld in artikel 12.1 is het Cliënt toegestaan het abonnement te wijzigen in een andere abonnementsvorm. Indien dit een uitgebreider abonnement met een hoger tarief is dan eerder overeengekomen, worden aan Cliënt geen kosten doorberekend. Indien dit een beperkter abonnement met een lager tarief is dan eerder overeengekomen, worden kosten in rekening gebracht.
- 12.4 Na het verstrijken van de looptijd als bedoeld in artikel 12.1 is het Cliënt toegestaan het abonnement kosteloos te wijzigen in een andere abonnementsvorm, ongeacht of het gewijzigde abonnement gepaard gaat met een hoger dan wel lager tarief.
- 12.5 Een wijziging in de abonnementsvorm als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 houdt in dat het nieuwe abonnement wordt aangegaan voor de duur van minimaal (1) jaar vanaf het moment van wijziging.

Artikel 13 Opzegging/ontbinding

13.1 De overeenkomst kan uitsluitend zonder de overeengekomen opzegtermijn in acht te nemen tussentijds worden opgezegd:

- a. door een van de partijen indien de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of aan de wederpartij surseance van betaling is verleend;
- b. door een van de partijen indien de wederpartij voor zichzelf een faillissementsaanvraag heeft ingediend of de wederpartij in staat van faillissement is verklaard of de toepassing van de schuldsaneringsregeling is uitgesproken;
- c. door Dienstverlener indien Cliënt in verzuim is met betrekking tot de verschuldigde vergoeding(en) overeenkomstig artikel 9;
- d. door Dienstverlener indien Cliënt niet voldoet aan de technische voorwaarden, zoals gesteld in artikel 5 en de daaruit voortvloeiende debepalingen;
- e. door Dienstverlener indien Cliënt in grove mate nalatig is geweest in de nakoming van zijn/haar verplichtingen;
Meer informatie hierover kunt u vinden op ZeelandNet's Acceptable Use en Abuse Policy;
- f. door Cliënt indien de Dienstverlener in grove mate nalatig is geweest in de nakoming van zijn/haar verplichtingen;
- g. door Cliënt indien deze verhuist naar een locatie waarvan Cliënt kan aantonen dat de Diensten daar niet geleverd kunnen worden, behoudens de termijn van artikel 11.1. Cliënt dient te bewijzen dat hij daadwerkelijk verhuist is door een uittreksel uit het bevolkingsregister waarop zijn nieuwe adres is opgeno-

men aan Dienstverlener te overleggen. Het abonnement zal worden beëindigd per de eerstvolgende maandprolongatiedatum volgend op de maand waarin het uittreksel is ontvangen door Dienstverlener;

- h. door Cliënt binnen twee (2) weken na bekendmaking van wijzigingen ingevolge artikel 11.2 indien aantoonbaar nadeel voor Cliënt ontstaat. Tariefwijzigingen die ontstaan door verhoging van wettelijke heffingen, zijn geen reden voor tussentijdse opzegging;
- i. door Dienstverlener indien Cliënt op één van de computersystemen van Dienstverlener informatie plaatst welke niet maatschappelijk aanvaard is, een en ander exclusief door Dienstverlener te beoordelen.

Artikel 14 Opschorting

14.1 Dienstverlener heeft het recht de Diensten en/of Overige Diensten of een onderdeel daarvan (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Cliënt terzake van de Diensten en/of Overige Diensten een verplichting, waaronder uitdrukkelijk doch niet limitatief verstaan verplichtingen voortvloeiend uit overeenkomsten welke met behulp van Winkelplaza cq. de webshop tot stand zijn gekomen, jegens dienstverlener niet nakomt dan wel in strijd handelt met de Algemene Voorwaarden. Dienstverlener zal Cliënt hier van tevoren van in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen blijft tijdens de buitengebruikstelling onverminderd bestaan.

14.2 Tot heringebruikstelling kan worden

overgegaan indien Cliënt binnen een door Dienstverlener gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een terzake vastgesteld bedrag voor heringebruikstelling heeft voldaan.

Artikel 15 Overdracht van rechten en plichten

- 15.1 Cliënt kan een overeenkomst tot levering van diensten niet aan derden overdragen noch rechten voortvloeiend uit de overeenkomst of verband houdend met de overeenkomst overdragen of bezwaren, behoudens schriftelijke toestemming van de Dienstverlener.

Artikel 16 Privacy

- 16.1 Dienstverlener verklaart niet meer persoonsgegevens van Cliënten te verzamelen en in een bestand op te nemen dan nodig is voor een goede levering van de Diensten. Dienstverlener zal zorg dragen voor een adequaat beveiligingsniveau van de persoonsgegevens van Cliënt.
- 16.2 Dienstverlener zal de persoonsgegevens van betalende Cliënten van Diensten niet aan derden beschikbaar stellen, behoudens ten behoeve van:
- a. facturerings- en incassoactiviteiten;
 - b. indien wettelijke voorschriften Dienstverlener hiertoe verplichten;
 - c. ingeval van dringende en gewichtige redenen voorzover de persoonlijke levenssfeer van Cliënt daarmee niet onevenredig wordt geschaad.
- 16.3 Ingeval van niet betalende gebruikers van Diensten, waaronder bijvoorbeeld gratis internet-service, kan Dienstverlener persoonsgegevens van deze gebruikers, met toestemming van de gebruiker, aan derden ter beschikking stellen met het oogmerk tot het doen

van direct marketing activiteiten.

- 16.4 De Cliënt geeft door het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk toestemming aan Dienstverlener zijn persoonsgegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in het databestand dat Dienstverlener aanlegt in het kader van haar Dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de alsdan geldende privacywetgeving opgeslagen en beheerd. Het databestand van Dienstverlener is aangemeld bij de Registratiekamer te 's-Gravenhage.
- 16.5 Cliënt heeft een inzage- en correctierecht met betrekking tot de over hem opgenomen persoonsgegevens. Aanwijzingen hieromtrent worden aangegeven op de Website van Dienstverlener.

Artikel 17 Deelbepalingen kabelmodem

- 17.1 Indien een kabelaansluitpunt aanwezig is en Cliënt beschikt over een geschikt abonnement bij de kabelnetwerkbeheerder (zie de Website van Dienstverlener), kan het leveren van Diensten, in het bijzonder, doch niet uitputtend, internetservice, plaatsvinden door middel van de kabel. Indien Cliënt deze wijze van datatransport wenst te gebruiken, kan Dienstverlener een kabelmodem aan Cliënt tegen vergoeding ter beschikking stellen.
- 17.2 Deze vergoeding kan bestaan uit een eenmalige vergoeding waarbij de eigendom van het kabelmodem overgaat op Cliënt.
- 17.3 Deze vergoeding kan bestaan uit huurpenningen indien Cliënt het kabelmodem van Dienstverlener huurt. De

eigendom van het kabelmodem blijft dan bij Dienstverlener. De looptijd van de huurovereenkomst voor het kabelmodem wordt gelijk gesteld met de looptijd van het abonnement voor de bijbehorende Internetdienst. De betaling van de huurpenningen vindt gelijktijdig met en op dezelfde wijze als de betaling van het abonnementsgeld plaats.

- 17.4 Indien het kabelmodem eigendom van Dienstverlener blijft, laat dit de verantwoordelijkheid van Cliënt ten aanzien van verlies, diefstal, verduistering, vermissing, verdwijning of beschadiging (waaronder door blikseminslag) met betrekking tot het kabelmodem onverlet. Cliënt dient zelf voor het kabelmodem een inboedelverzekering af te sluiten dan wel het kabelmodem in een bestaande inboedelverzekering onder te brengen.
- 17.5 Ingeval van reparatie mag Cliënt het kabelmodem slechts aan werknemers van Dienstverlener in handen geven. Tevens is het Cliënt of derden verboden, behalve op verzoek van Dienstverlener, technische handelingen of veranderingen met betrekking tot het kabelmodem te verrichten. Reparatie, herstel of omwisselingskosten komen voor rekening van Cliënt, indien het defect door Cliënt is veroorzaakt of veranderingen aan het kabelmodem zijn aangebracht zonder toestemming van Dienstverlener.
- 17.6 Indien een situatie van ongeoorloofde reparatie zich heeft voorgedaan en het kabelmodem niet meer gerepareerd kan worden, is Cliënt de door Dienstverlener te bepalen waarde van het kabelmodem verschuldigd.
- 17.7 Ingeval van beëindiging van de over-

eenkomst, door welke oorzaak dan ook, heeft Cliënt de verplichting het kabelmodem onverwijld, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na beëindiging aan Dienstverlener in goede en complete staat (ter beoordeling aan Dienstverlener) te retourneren op een door Dienstverlener aangegeven adres. Indien Cliënt het kabelmodem niet binnen de gestelde tijd of niet in goede en complete staat aan Dienstverlener retourneert, is Dienstverlener gerechtigd de waarde van het kabelmodem op Cliënt te verhalen.

Artikel 18 Deelbepalingen Internet

18.1 Toegang

1. Na acceptatie door de dienstverlener van de aanvraag van de internetdienst ontvangt Cliënt wachtwoord, Login-naam en e-mail adres. Cliënt heeft de mogelijkheid zelf een voorstel te doen voor een Login-naam. De uiteindelijke toekenning gebeurt door Dienstverlener.
2. Dienstverlener is bevoegd het wachtwoord, Login-naam, IP-adres en e-mail adres te veranderen, indien dit noodzakelijk is voor het goed functioneren van de internetdienst.
3. Cliënt heeft het recht, tegen vergoeding van administratiekosten, zijn e-mail adres te veranderen, echter niet eerder dan na het verstrijken van drie maanden na het aan-gaan van de overeenkomst of de laatste verandering van zijn e-mail adres.

18.2 Helpdesk

1. Cliënt heeft de mogelijkheid om voor ondersteuning gebruik te maken van de Helpdesk van Dienstverlener. Indien Cliënt voor ondersteuning van diensten gebruik maakt van de Helpdesk kan Dienst-

verlener aan Cliënt hiervoor kosten in rekening brengen. Indien Cliënt gebruik maakt van een gratis abonnement wordt voor het gebruik van de Helpdesk een vergoeding in rekening gebracht.

2. Dienstverlener kan in ieder geval op het gebied van Internettoegang ondersteuning bieden voor officieel uitgebrachte versies van Microsoft™ Operating Systems vanaf versie Windows 95. Ondersteuning voor alle andere Operating Systems biedt Dienstverlener slechts onder voorbehoud aan.

18.3 Verplichtingen van Cliënt

1. Cliënt zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetdienst-gebruiker verwacht mag worden en is verplicht bij gebruik van de internetdienst de toepasselijke wettelijke regels en de door Dienstverlener aangegeven richtlijnen, waaronder de ZeelandNet Acceptable Use en Abuse Policy in acht te nemen. ZeelandNet's Acceptable Use en Abuse Policy staat toegelicht op de Website van Dienstverlener. Hieronder wordt in ieder geval verstaan dat excessief dataverkeer van Cliënt niet mag leiden tot vertraging van het internet. Van excessief dataverkeer is in ieder geval sprake als:
 - a. door het verplaatsen van datahoeveelheden, naar het exclusieve oordeel van ZeelandNet, (onderdelen van) het internet wordt/worden vertraagd;
 - b. er regelmatig overschrijdingen van de datalimiet, indien van toepassing, plaatsvinden met honderd procent (100%) of meer;
 - c. er meer dan vijf (5) keer de gemiddelde verplaatste datahoe-

veelheid van alle abonnees met hetzelfde type abonnement verplaatst wordt.

Via de Persoonlijke informatie Pagina is de hoeveelheid dataverkeer per periode inzichtelijk. Bij een eventuele overschrijding van een datalimiet, indien van toepassing, wordt de Cliënt per e-mail geïnformeerd.

ZeelandNet behoudt zich uitdrukkelijk het recht om in het geval er naar haar exclusieve oordeel sprake is van excessief dataverkeer, algemene of individuele limieten te stellen en daarvoor (technische) maatregelen te treffen.

2. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn Login-naam, wachtwoord en e-mailadres.
3. Indien Cliënt de bij aansluiting overeengekomen hoeveelheid dataverkeer overschrijdt, kan Dienstverlener het overschreden aantal Megabytes (MB), afhankelijk van het soort abonnement dat Cliënt bij Dienstverlener heeft afgesloten, bij Cliënt in rekening brengen tegen een vast bedrag per MB.
4. Indien Cliënt en Dienstverlener een abonnement hebben afgesloten waarbij Dienstverlener iedere MB boven de overeengekomen datalimiet aan Cliënt in rekening brengt dan worden de verplaatste MB's boven bedoelde limiet telkens na afloop van een periode direct bij Cliënt in rekening gebracht.
5. Uitsluitend de logfiles en administratie van Dienstverlener zullen als bewijs dienen voor de overschrijding van de hoeveelheid dataverkeer en zijn bepalend.
6. Het is Cliënt niet toegestaan software te gebruiken of anderszins activiteiten te ondernemen die de

beschikbaarstelling van de internetdienst aan andere gebruikers van de Dienst, zouden kunnen verhinderen of op een nadelige wijze zouden kunnen beïnvloeden. Ook is het Cliënt niet toegestaan om processen/programma's op de systemen van Dienstverlener te laten lopen als er geen directe verbinding met het systeem is.

7. Cliënt is verplicht, iedere keer dat hij het gebruik van de internetdienst of een onderdeel daarvan wil beëindigen, uit te loggen op een wijze zoals beschreven is in de door Dienstverlener beschikbaar gestelde informatie. Kosten als gevolg van onoordeelkundig uitloggen komen geheel voor rekening van Cliënt.
8. Cliënt is verantwoordelijk voor regelmatig schonen van de informatie (waaronder e-mail en ftp-sites) op het door Cliënt gebruikte deel van het Internet. Afhankelijk van het soort abonnement kent Dienstverlener een quotum schijfruimte toe aan Cliënt. Alle informatie daarboven zal niet worden opgeslagen. Dienstverlener is niet gehouden van overschrijding van het quotum mededeling te doen aan Cliënt. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om ongebruikte e-mailadressen cq. accounts van Cliënt die naar het exclusieve oordeel van Dienstverlener teveel schijfruimte in beslag nemen te wissen c.q. te legen of te verwijderen. Van een ongebruikt e-mailadres c.q. account is sprake indien Cliënt de daarop binnengekomen e-mailberichten voor een aaneengesloten periode van zes (6) maanden niet heeft opgehaald c.q. opgevraagd.
9. Indien Cliënt zich niet houdt aan zijn zorgplicht als goed internetgebruiker en in strijd handelt met boven-

staande bepalingen, behoudt Dienstverlener zich het recht voor de diensten op te schorten, dan wel de overeenkomst te ontbinden indien de schending van zeer ernstige aard is of herhaalde malen heeft plaats gevonden, ingevolge artikel 13 en artikel 14.

18.4 Homepage

1. Dienstverlener biedt Cliënt bij bepaalde abonnementsvormen de mogelijkheid een eigen homepage te openen. Dienstverlener stelt hiertoe beperkte ruimte in haar systeem beschikbaar.
2. Voor het houden van een commerciële homepage is Cliënt de daarvoor door Dienstverlener vastgestelde vergoeding verschuldigd. Onder een commerciële homepage wordt verstaan: het aanprijzen en/of vragen van goederen en diensten, hetgeen door Dienstverlener, met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid, zal worden beoordeeld. Cliënt kan een commerciële homepage exploiteren indien hij daarvoor een zakelijk abonnement heeft afgesloten.
3. De informatie die Cliënt via een commerciële homepage verspreidt, dient in overeenstemming te zijn met de wet en met de richtlijnen van de Reclame Code Commissie. Cliënt zal intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen.
4. Cliënt die een non-commerciële homepage onderhoudt, dient zich daarbij te houden aan de wet. Indien naar de mening van Dienstverlener een non-commerciële homepage informatie bevat welke strijdig is met de openbare orde of goede zeden (één en ander ter beoordeling van Dienstverlener), behoudt Dienstverlener zich het recht voor deze in-

formatie direct te verwijderen of te blokkeren, zonder voorafgaand overleg of informatieplicht van Dienstverlener.

5. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de toegang tot de homepage van Cliënt te blokkeren tot de eerste werkdag van de volgende maand, indien (het bezoek van) de homepage een storing c.q. vertraging van het systeem veroorzaakt, dan wel de datalimiet wordt overschreden.
Dienstverlener beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Cliënt de toegang tot de homepage van Cliënt blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen.

18.5 Vergoedingen

Voor de geleverde internetdienst is Cliënt vergoedingen verschuldigd aan Dienstverlener. Deze vergoedingen kunnen behelzen:

- a. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de aansluiting en, voorzover van toepassing, voor de benodigde voorzieningen;
- b. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging, verplaatsing of heraansluiting van de aansluiting of wijziging van abonnementsvorm;
- c. een periodiek bedrag (abonnement) voor het beschikbaar stellen en instandhouden van de aansluiting op het Internet;
- d. een bedrag voor het gebruik van het Internet boven het aantal uur waarvoor de gebruiksprijs al in het abonnementsgeld is begrepen;
- e. een bedrag voor dataverkeer boven de bij het betreffende abonnement behorende limiet;
- f. een bedrag voor het gebruik van de Helpdesk voor die Diensten waar-

voor de Helpdesk niet gratis is;

- g. een bedrag voor het gebruik van bijzondere services en Diensten van Dienstverlener en/of derden;
- h. een bedrag voor annulering door Cliënt van een door Dienstverlener aan Cliënt bevestigde aansluiting, verhuizing, wijziging, verplaatsing of heraansluiting van de aansluiting.

Artikel 19 Deelbepalingen Telefonie

19.1 Tarieven

Voor diensten op het gebied van telefonie, waaronder, doch niet uitputtend, carrier preselect, internettelefonie en V.O.I.P. (= Voice Over IP), brengt Dienstverlener, voorzover nog niet in de hierbovengenoemde artikelen aangegeven, tarieven aan Cliënt in rekening volgens de bij de desbetreffende dienst behorende Tarievenlijst. Afhankelijk van de afgenomen dienst kunnen deze tarieven bestaan uit:

- een eenmalig bedrag voor de aanleg, wijziging of verplaatsing van de benodigde voorzieningen;
- een vast maandelijks bedrag (het abonnement) voor het instandhouden en het beschikbaar stellen van de dienst, inclusief de daarbij behorende toegangsapparatuur;
- een variabel bedrag voor de via het aansluitpunt tot stand gebrachte verbindingen of gegevenstransporten en voor verbindingen of gegevenstransporten die voor rekening van de opgeroepene zijn geaccepteerd. Onverminderd het bepaalde op de Website, zijn voor de bepaling van de verschuldigde bedragen uiteindelijk de gegevens van Dienstverlener beslissend, tenzij door Cliënt wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Dienstverlener dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid die daarbij mag worden verlangd in acht te nemen;

- een variabel bedrag voor eventuele additionele diensten.

Artikel 20 Informatieverstrekking

20.1 Dienstverlener zal bij het informeren van Cliënten in geval van wijzigingen gebruik maken van of berichtgeving per reguliere post, of per e-mail. Dienstverlener gaat er vanuit dat Cliënten, die een e-mailadres hebben ontvangen van Dienstverlener, hiervan gebruik maken en zich op de hoogte stellen van binnengekomen e-mail. Dienstverlener gaat er derhalve vanuit dat correct verzonden e-mail ter kennis is gekomen van Cliënt en dat Cliënt van de inhoud op de hoogte is.

Artikel 21 Klachten

21.1 Alle klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Dienstverlener op het volgende adres: Postbus 35, 4493 ZG Kamperland, onder vermelding van 'Klacht'. De Cliënt ontvangt een schriftelijke reactie van of namens de directie van Dienstverlener binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht door Dienstverlener. Een uitzondering geldt indien, de specifieke omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, een dergelijke reactie niet in redelijkheid kan worden gegeven binnen dertig (30) dagen. In dat geval zal de Cliënt door of namens de directie van Dienstverlener binnen de genoemde periode worden bericht omtrent de uiterlijke datum waarop hij deze reactie tegemoet kan zien.

Artikel 22 Overige bepalingen

22.1 Op deze Algemene Voorwaarden en op de overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

22.2 Geschillen tussen Dienstverlener en Cliënt die voortvloeien uit deze voorwaarden en die niet in der minne geschikt kunnen worden, zullen worden beslecht door de Arrondissementsrechtbank te Middelburg.

22.3 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 juli 2009.

22.4 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als "Algemene Leveringsvoorwaarden ZeelandNet".

22.5 Deze algemene voorwaarden zijn bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel gedeponeerd en liggen tevens bij Dienstverlener ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

DRUKFOUTEN VOORBEHOUDEN



ZeelandNet B.V.

Het Rip 9

4493 ZG Kamperland

Tel. (0113) 377 770

www.zeelandnet.nl