



Aanvullende Voorwaarden

# Office Basis

# artikel 1 - Definities

De in de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo, de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Telefoonie en de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Internet gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis, tenzij daarvan in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis uitdrukkelijk wordt afgeweken. Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

<b>Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis</b>	deze algemene voorwaarden die, in aanvulling op de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo, de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Telefoonie en de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Internet, van toepassing zijn op het Abonnement Ziggo Office Basis;
<b>Abonnement Ziggo Office Basis</b>	het Abonnement op grond waarvan de Klant, onder de daarvoor geldende voorwaarden, gerechtigd is gebruik te maken van Ziggo Office Basis en de daarmee gecombineerde Servicediensten;
<b>AOP</b>	Abonneeovergavepunt; het punt waar het via het Netwerk gedistribueerde Signaal aan de Klant wordt aangeboden en waarachter één of meer Aansluitingen kunnen worden aangelegd;
<b>Beschikbaarheid</b>	het percentage van de totale gebruiksduur van Ziggo Office Basis gemeten door Ziggo over één (1) volledig jaar waarin geen sprake is van een Storing;
<b>Functiehersteltijd</b>	de door Ziggo gemeten tijd tussen het ontvangen van de melding aan Ziggo door de Klant van een Storing en de melding door Ziggo aan de Klant, of de eerste poging daartoe, dat de gemelde Storing is verholpen;
<b>Huisnetversterker</b>	het apparaat, geschikt en bestemd voor het versterken van de via het Netwerk verspreide signalen;
<b>Klant</b>	de natuurlijke of rechtspersoon die een Aanvraag voor een Abonnement Ziggo Office Basis heeft ingediend of die een Abonnement Ziggo Office Basis is aangegaan;
<b>Majeure Storing</b>	een Storing als gevolg waarvan minimaal één van de Diensten die deel uitmaakt van Ziggo Office Basis volledig niet-beschikbaar is;
<b>Mineure Storing</b>	de situatie waarin Ziggo Office Basis niet functioneert overeenkomstig het bepaalde in het Abonnement Ziggo Office Basis, maar er geen sprake is van een Majeure Storing;
<b>Modem</b>	het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor de ontvangst van Ziggo Office Basis;
<b>Oplevering</b>	de aanleg en installatie van de Aansluiting en het Modem, en het activeren van de levering van Ziggo Office Basis;
<b>Storing</b>	een Majeure Storing of een Mineure Storing;

---

**Werkdagen**

maandag tot en met vrijdag, tussen 08.00 uur en 18.00 uur, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen;

---

**Ziggo Office Basis**

de levering van de Diensten televisie, internet en telefonie die onder meer inhoudt: telefoniediensten, met inbegrip van eventuele Servicediensten en voorzieningen, bestemd voor spraaktelefonie en dataverkeer over het Netwerk en netwerken van derden en het verlenen van toegang tot het Internet en informatiediensten, de mogelijkheid e-mail te ontvangen en te versturen via een persoonlijk E-mailadres en de mogelijkheid een Homepage te openen, dan wel andere Servicediensten die aan de Klant geleverd (kunnen) worden.

---

# artikel 2 - Toepasselijkheid Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis



- 2.1** De Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis zijn, samen met en in aanvulling op de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo, de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Telefonie en de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Internet van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo, de Aanvraag en alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met of voortvloeien uit het Abonnement Ziggo Office Basis.
- 2.2** Als het bepaalde in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis afwijkt van het bepaalde in de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo, de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Telefonie of de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Internet dan geldt het bepaalde in de Aanvullende Voorwaarden Ziggo Office Basis.

# artikel 3 - Duur



- 3.1** Het Abonnement Ziggo Office Basis wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden.
- 3.2** Als het Abonnement Ziggo Office Basis tijdens de geldende minimumduur wordt beëindigd op grond van artikel 4 lid 6 eerste punt, 17 lid 2 of 19 lid 2 Algemene Basisvoorwaarden Ziggo en de Klant bij het aangaan van het Abonnement Ziggo Office Basis op geld waardeerbare voordelen en/of kortingen heeft genoten, kan Ziggo het genoten bedrag aan voordelen en/of kortingen alsnog aan de Klant in rekening brengen.

# artikel 4 - Installatie en Oplevering

- 4.1** De installatie van Ziggo Office Basis wordt uitgevoerd door een installateur van Ziggo.
- 4.2** De levering van Ziggo Office Basis is alleen mogelijk als er in het Perceel een werkend AOP is. Als er in het Perceel geen werkend AOP is, dan draagt de Klant zorg voor de aanleg van een nieuw AOP of het herstellen van een niet werkend AOP door een daartoe deskundige derde. De kosten van de aanleg of het herstel van het AOP komen voor rekening van de Klant.
- 4.3** De apparatuur van de Klant wordt aangesloten op maximaal tien meter van het Modem. Zonodig wordt er op kosten van Ziggo een Huisnetversterker geplaatst.
- 4.4** Het Modem wordt geplaatst op maximaal tien meter van de Aansluiting. Alle in het kader van de installatie aan te leggen bekabeling wordt vastgezet of in aanwezige kabelgoten geplaatst. Bekabeling over een afstand van meer dan tien meter en hak- of breekwerk geldt als meerwerk. De betreffende kosten voor het in de vorige zin bedoelde meerwerk zijn voor rekening van de Klant. Als de Klant de reeds aanwezige (eigen) bekabeling wil gebruiken, zal de installateur voorafgaand aan de installatie bepalen of deze bekabeling aan de vereiste kwaliteitsnormen voldoet. Als de bekabeling niet voldoet, wordt de aanwezige bekabeling niet gebruikt.
- 4.5** De Oplevering van Ziggo Office Basis vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van de Aanvraag, tenzij partijen een andere termijn overeenkomen. Ziggo informeert de Klant tijdig over de datum waarop de Oplevering plaatsvindt.
- 4.6** Als Ziggo de termijn van Oplevering overschrijdt, heeft de Klant recht op een vergoeding ter hoogte van 10% van de maandelijkse abonnementsvergoeding. Deze vergoeding zal worden verrekend met de door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding van de maand die direct volgt op de datum van de Oplevering.
- 4.7** De Klant heeft geen recht op de in het zesde lid van dit artikel bedoelde vergoeding, als de Klant niet binnen één maand na overschrijding van die termijn van Oplevering Ziggo schriftelijk verzoekt tot betaling van deze vergoeding.
- 4.8** De Klant heeft geen recht op de in het zesde lid van dit artikel bedoelde vergoeding, als de overschrijding van de termijn van Oplevering het gevolg is van een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Ziggo.
- 4.9** Betaling van de vergoeding als bedoeld in het zesde lid van dit artikel is de volledige schadeloosstelling voor de Klant voor te late Oplevering. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.
- 4.10** Ziggo kan geen beroep doen op de in dit artikel genoemde (schade)vergoedingsregeling, als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo.

# artikel 5 - Gebruik

- 5.1 De Klant mag Ziggo Office Basis gebruiken voor commerciële activiteiten.
- 5.2 De Klant zal Ziggo Office Basis niet laten gebruiken door derden, waaronder begrepen klanten van de Klant.

# artikel 6 - Beschikbaarheid

- 6.1 Ziggo garandeert een Beschikbaarheid van 99,5%.
- 6.2 De Beschikbaarheid wordt gemeten op het Netwerk tot en met het Modem.
- 6.3 Als Ziggo Office Basis niet beschikbaar is dan geldt als begintijd daarvan:
  - a. het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Ziggo of
  - b. het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo een door haar ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.
- 6.4 De Beschikbaarheid van Ziggo Office Basis wordt gemeten vanaf het moment van Oplevering.
- 6.5 Ziggo Office Basis geldt als beschikbaar tijdens:
  - a. de periode dat Ziggo Office Basis functioneert conform het Abonnement Ziggo Office Basis;
  - b. een Mineure Storing;
  - c. een Storing door het handelen of nalaten van de Klant;
  - d. gepland onderhoud;
  - e. een defect of storing in de apparatuur of de bekabeling van de Klant;
  - f. werkzaamheden op verzoek van de Klant;
  - g. de periode van uitstel van een opheffing van een Storing op verzoek van de Klant;
  - h. de periode waarin de Klant een Storing niet heeft gemeld conform het bepaalde in het eerste lid van artikel 7;
  - i. de periode dat Ziggo de levering van Ziggo Office Basis rechtsgeldig opschort;
  - j. de periode waarin de Klant geen medewerking verleent aan het oplossen van een Storing;
  - k. de periode waarin de Klant geen goedgekeurde randapparatuur heeft aangesloten;
  - l. een Storing die het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden of
  - m. een periode van overmacht aan de zijde van Ziggo.
- 6.6 Na afloop van ieder jaar en na beëindiging van het Abonnement Ziggo Office Basis, bepaalt Ziggo, na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de Klant, of de Beschikbaarheid gedurende dat (gedeelte van het) jaar is gerealiseerd.

**6.7** Aanvullend op het bepaalde in de Algemene Basisvoorwaarden Ziggo zal Ziggo indien Ziggo Office Basis als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet-beschikbaar zal zijn, zich inspannen dit vóór aanvang van de werkzaamheden te melden aan de klant.

**6.8** Als de Beschikbaarheid niet is gerealiseerd, heeft de Klant recht op een vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt aan de hand van onderstaande tabel bepaald:

Afwijking t.o.v. de Beschikbaarheid	Vergoeding
Per 0,1% per Jaar	Een eenmalig bedrag ter waarde van honderd procent (100%) van het laatste maandelijkse factuurbedrag voor de Office Basis aansluiting. De maximale vergoeding per jaar bedraagt 3x de maandelijkse abonnementsvergoeding voor het betreffende Abonnement Ziggo Office Basis.

**6.9** De Klant heeft geen recht op de in het zevende lid van dit artikel bedoelde vergoeding als de Klant niet binnen een maand na het niet behalen van de Beschikbaarheid Ziggo schriftelijk verzoekt tot betaling van deze vergoeding.

**6.10** Eventueel eerder uitgekeerde vergoedingen ten gevolge van een overschrijding van de maximale Functiehersteltijd, als bedoeld in het zesde lid van artikel 7, worden op de in het zevende lid van dit artikel bedoelde vergoeding in mindering gebracht.

**6.11** Als de Klant, op grond van het bepaalde in het zevende lid van dit artikel, recht heeft op een vergoeding, dan wordt deze verrekend met het de door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding van de maand die volgt op de maand waarin het recht van de Klant op die vergoeding definitief is komen vast te staan. Als het abonnement is beëindigd wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.

**6.12** Betaling van de vergoeding als bedoeld in het zevende lid van dit artikel is de volledige schadeloosstelling voor de Klant voor een niet-gerealiseerde Beschikbaarheid. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.

**6.13** Ziggo kan geen beroep doen op de in dit artikel genoemde (schade)vergoedingsregeling, als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo.

## artikel 7 - Storingen en Functiehersteltijd

**7.1** De Klant kan een Majeure Storing vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen in de week en Mineure Storing op Werkdagen aanmelden op het algemene storingsnummer, dat aan de Klant bekend wordt gemaakt bij de Oplevering van Ziggo Office Basis.

**7.2** De klant krijgt bij melding van een storing een uniek ticketnummer.

**7.3** Ziggo verleent tijdens Werkdagen service voor de oplossing van Storingen.

- 7.4** Als een Storing niet direct kan worden opgelost, stelt Ziggo de Klant binnen een uur nadat de Storing is gemeld op de hoogte over de vorderingen en wijze van aanpak.
- 7.5** Ziggo garandeert, behoudens overmacht, bij een Majeure Storing een Functiehersteltijd van: 100% binnen 16 uur op Werkdagen.
- 7.6** Ziggo streeft bij een Mineure Storing naar een Functiehersteltijd van: 100% binnen 30 uur op Werkdagen.
- 7.7** Als de Functiehersteltijd van een Majeure Storing door een toerekenbare tekortkoming van Ziggo wordt overschreden heeft de Klant recht op een vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt aan de hand van onderstaande tabel bepaald:

Afwijking t.o.v. de Functiehersteltijd Majeure Storing	Vergoeding
Voor elk heel uur	20% van de maandelijkse abonnementsvergoeding voor het betreffende Abonnement Ziggo Office Basis. De maximale vergoeding per jaar bedraagt eenmaal de maandvergoeding voor het betreffende Abonnement Ziggo Office Basis.

- 7.8** De Klant heeft geen recht op de in het vijfde lid van dit artikel bedoelde vergoeding als de Klant niet binnen 1 maand na het niet behalen van de Functiehersteltijd Ziggo schriftelijk verzoekt tot betaling van deze vergoeding.
- 7.9** Als de Klant, op grond van het bepaalde in het zesde lid van dit artikel, recht heeft op een vergoeding, dan wordt deze verrekend met de door de Klant verschuldigde abonnementsvergoeding van de maand die volgt op de maand waarin het recht van de Klant op die vergoeding definitief is komen vast te staan.
- 7.10** Betaling van de vergoeding als bedoeld in dit artikel is de volledige schadeloosstelling voor de Klant voor het niet behalen van de Functiehersteltijd. Ziggo is voor het overige aan de Klant geen (aanvullende) (schade) vergoeding verschuldigd.
- 7.11** Ziggo kan geen beroep doen op de in dit artikel genoemde (schade)vergoedingsregeling, als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo.

## artikel 8 - Geschillen

Geschillen tussen Ziggo en de Klant die voortvloeien uit het Abonnement Ziggo Office Basis zullen, voor zover deze niet in der minne kunnen worden geregeld, ter beslechting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

Ziggo Zakelijk  
Postbus 8238  
3503 RE Utrecht  
Tel.: 0800 – 0620  
[www.ziggozakelijk.nl](http://www.ziggozakelijk.nl)

zakelijk  ziggo