



Algemene Voorwaarden

# Ziggo Zakelijk

# artikel 1 - Definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

<b>Aansluiting</b>	het geheel van technische voorzieningen, tot en met het punt waar het signaal via de kabel de Locatie binnenkomt, benodigd voor aansluiting van de Klant op het Netwerk en levering van de Diensten. De apparatuur en aansluitkabels, benodigd voor ontvangst van de Diensten, behoren niet tot de Aansluiting;
<b>Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk</b>	deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op de levering van de Diensten;
<b>Diensten</b>	spraak-, data- of andere telecommunicatiediensten van Ziggo, voor de levering waarvan de Klant een Overeenkomst kan aangaan;
<b>Hinder</b>	de situatie waarin een Dienst niet functioneert overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en de op de Dienst van toepassing zijnde SLA, maar er geen sprake is van een Storing;
<b>Klant</b>	een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die een offerteaanvraag heeft ingediend bij Ziggo of een Overeenkomst met Ziggo heeft gesloten;
<b>Klantenservice</b>	de klantenservice van Ziggo Zakelijk;
<b>Locatie</b>	een telecommunicatieruimte in gebruik door de Klant, zoals omschreven in de Overeenkomst;
<b>Netwerk</b>	een elektronisch communicatienetwerk waarover Ziggo de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten;
<b>Nummerbehoud</b>	het behoud door de Klant van zijn Telefoonnummer bij verandering van telefonieaanbieder;
<b>Onderhoud</b>	het door of namens Ziggo uitvoeren van werkzaamheden aan het Netwerk, de Aansluiting en/of de apparatuur van Ziggo;
<b>Overeenkomst</b>	een overeenkomst, inclusief de tussen Ziggo en de Klant geldende SLA, de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk en een wijziging en aanvulling op de overeenkomst, tussen Ziggo en de Klant op grond waarvan de Klant een Dienst ontvangt;
<b>Overmacht</b>	een al dan niet voorzienbare tekortkoming in de levering van de Diensten die niet aan Ziggo is toe te rekenen, omdat deze niet door de schuld van Ziggo is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van Ziggo komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen in de aan Ziggo geleverde (programma)signalen, storingen in elektronische communicatienetwerken, uitval van elektriciteit, brand, tekortkomingen en overmacht van andere telecommunicatieaanbieders, niet beschikbaar over de vereiste vergunningen, schade aan het netwerk die is veroorzaakt door knaagdieren of derden die niet zijn ingehuurd door Ziggo blikseminslag, extreme weersomstandigheden zoals vorst en andere storingen of invloeden die buiten de macht van Ziggo liggen en voor hem redelijkerwijs niet voorzienbaar of te voorkomen zijn;

<b>Producten</b>	in de Overeenkomst nader te specificeren apparatuur door middel waarvan de Klant de Diensten kan ontvangen. De Producten worden door Ziggo aan de Klant geleverd;
<b>SLA</b>	Service Level Agreement, een document waarin de specifieke voorwaarden over service- en beschikbaarheidsniveaus zijn vastgelegd;
<b>Storing</b>	de situatie waarin een Dienst niet functioneert overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en de op de Dienst van toepassing zijnde SLA;
<b>Telefoonnummer</b>	de unieke combinatie van cijfers die dient voor toegang tot het Netwerk en de telefoniedienst en de identificatie van de Klant;
<b>Werkdagen</b>	maandag tot en met vrijdag, tussen 08.00 uur en 18.00 uur, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen;
<b>Ziggo</b>	Ziggo B.V., statutair gevestigd in Groningen.

# artikel 2 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk

- 2.1** De Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk en de desbetreffende SLA's zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo betreffende de Aansluiting en de levering van de Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met een Overeenkomst of daaruit voortvloeien en een door de Klant ingediende offerteaanvraag.
- 2.2** Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk zijn niet op de Overeenkomst van toepassing.
- 2.3** Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
- 2.4** Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigd is, past Ziggo een vervangende bepaling toe die rechtens toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk.

- 2.5 Als een bepaling in de Overeenkomst afwijkt van een bepaling in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk of in de SLA, heeft de bepaling in de Overeenkomst voorrang boven de bepaling in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk dan wel in de SLA.
- 2.6 Als een bepaling in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk afwijkt van een bepaling in de SLA, heeft de bepaling in de SLA voorrang boven de bepaling in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk.

## artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van Ziggo zijn vrijblijvend. De aanbieding geldt als een uitnodiging tot het indienen van een offerteaanvraag, tenzij de aanbieding volgt op een offerteaanvraag.
- 3.2 De Klant doet een aanvraag tot het aangaan van een Overeenkomst door het voor akkoord tekenen van een door Ziggo uitgebrachte offerte.
- 3.3 Een Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding door Ziggo van de door de Klant voor akkoord getekende offerte, dan wel door feitelijke aansluiting van de Klant op het Netwerk.
- 3.4 Ziggo is gerechtigd een aanvraag tot het aangaan van een Overeenkomst af te wijzen, bijvoorbeeld op grond van informatie die is verkregen over de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van de potentiële Klant, zonder schadeloos te worden.
- 3.5 Ziggo is gerechtigd te informeren naar de redenen voor beëindiging van eerdere overeenkomsten op het gebied van telecommunicatie door de potentiële Klant.
- 3.6 Als een Overeenkomst is aangegaan op basis van "koop op afstand" (7:46a BW), dan kan de Klant de Overeenkomst binnen zeven werkdagen na de ingangsdatum daarvan schriftelijk via de Klantenservice beëindigen. De kosten van het terugsturen van eventuele geleverde Producten komen voor rekening van de Klant.
- 3.7 Als de Klant, die een Aanvraag indient, niet de eigenaar van de Locatie is, dan staat deze Klant er tegenover Ziggo voor in dat de eigenaar van de Locatie akkoord is met de indiening van die Aanvraag en de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.

## artikel 4 - Duur, opschorting en beëindiging

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. De duur van de Overeenkomst start op de datum waarop de Dienst door Ziggo is opgeleverd overeenkomstig de van toepassing zijnde SLA.
- 4.2 De Overeenkomst wordt na verloop van de overeengekomen duur telkens stilzwijgend verlengd met twaalf maanden, tenzij Ziggo of de Klant de Overeenkomst schriftelijk per aangetekende brief opzegt tegen het einde van de (verlengde) duur met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden.
- 4.3 Als onder één Overeenkomst meerdere Diensten worden geleverd, heeft iedere afzonderlijke Dienst een minimumduur als bedoeld in het eerste lid van dit artikel en start de minimumduur per afzonderlijke Dienst op de datum waarop de afzonderlijke Dienst is opgeleverd overeenkomstig de SLA. Na verloop van de minimumduur wordt iedere afzonderlijke Dienst verlengd dan wel opgezegd overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.
- 4.4 De Overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar, met uitzondering in de gevallen als genoemd in deze Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk en tenzij anders overeengekomen.
- 4.5 Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk kan Ziggo de levering van de Diensten opschorten, beperken of beëindigen en de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst tegen elke datum beëindigen:
- als de Klant, nadat Ziggo daarom heeft verzocht, geen zekerheid tot het voldoen van de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst kan verstrekken;
  - om de veiligheid van het functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur gedurende buitengewone omstandigheden te waarborgen (zoals aangegeven in Hoofdstuk 14 van de Telecommunicatiewet);
  - als de Klant randapparaten heeft aangesloten die niet voldoen aan de daaraan bij of krachtens de wet gestelde eisen;
  - als derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder ondervinden van het gebruik door de Klant van de Aansluiting of Dienst;
  - als de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of niet zijn juiste gegevens of wijzigingen daarvan aan Ziggo heeft doorgegeven met de kennelijke bedoeling om te frauderen;
  - als aannemelijk is dat de Klant in strijd met de wet handelt, schade toebrengt aan een derde, en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;
  - als er gereede twijfel bestaat dat de Klant aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - als (nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de Dienst of de levering van de Producten overeenkomstig de Overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt of
  - in geval van Overmacht aan de zijde van Ziggo.

- 4.6** Als Ziggo de levering van Diensten opschort, beperkt of beëindigt, op grond van het bepaalde in dit artikel, dan:
- heeft de Klant geen toegang tot de Diensten totdat deze opnieuw zijn aangesloten;
  - blijft de Klant verplicht te voldoen aan alle verplichtingen uit de wet, de Overeenkomst en eventuele overige geldende voorwaarden, waaronder de betaling van de vergoedingen voor de resterende looptijd van de Overeenkomst en
  - worden de Diensten niet eerder geleverd dan wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst(en) is nagekomen. In geval van beëindiging moet de Klant een nieuwe Aanvraag indienen om de Dienst geleverd te krijgen. Ziggo kan voor elke Dienst (her) aansluitkosten bij de Klant in rekening brengen.
- 4.7** Ziggo stelt de Klant schriftelijk op de hoogte van de opschorting of beëindiging onder vermelding van de reden.
- 4.8** Als de Klant een of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of Ziggo de Overeenkomst op grond van het vierde en negende lid van dit artikel opschort, beperkt of beëindigt heeft Ziggo, naast zijn andere wettelijke rechten en rechten uit de Overeenkomst, SLA en Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk, het recht om zijn werkelijke schade op de Klant te verhalen en is Ziggo aan de Klant geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd.
- 4.9** Als de Overeenkomst tussentijds om zwaarwichtige redenen wordt opgezegd voor oplevering van de Diensten, vergoedt de Klant aan Ziggo de kosten, zoals graafkosten, de kosten voor de aanschaf van kabels en overige apparatuurkosten, die Ziggo tot op het moment van de opzegging door zijn gemaakt.
- 4.10** Zowel Ziggo als de Klant kan de Overeenkomst onmiddellijk tussentijds beëindigen als:
- de andere partij een of meer van zijn verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk, de SLA, de Overeenkomst of uit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;
  - de andere partij, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand door de eerste partij, daarin stellende een redelijke termijn, niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan zijn verplichtingen;
  - de andere partij (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of aan de andere partij (voorlopige) surseance van betaling is verleend of
  - de andere partij zelf een faillissementsaanvraag heeft ingediend of de andere partij in staat van faillissement is verklaard.
- 4.11** Ziggo brengt bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Ziggo, (een aanvraag tot) faillissement van Ziggo of (een aanvraag voor (voorlopige)) surseance van betaling van Ziggo, afsluitkosten in rekening bij de Klant. De kosten die worden berekend op grond van het aantal beëindigde verbindingen staan vermeld op de website van Ziggo.
- 4.12** Na beëindiging van de Overeenkomst handhaaft de Klant de Aansluiting in goede staat.
- 4.13** Op eerste verzoek van Ziggo verleent de Klant alle redelijke medewerking aan Ziggo, zoals toegang tot de Locatie van de Klant, voor het terugnemen van de door Ziggo voor de levering van de Diensten ter beschikking gestelde zaken. De Klant stelt Ziggo op eerste verzoek in de gelegenheid de zaken te (laten) verwijderen. Als de Klant binnen één maand na het verzoek van Ziggo nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de zaken te verwijderen, blijft de Klant de vergoeding voor de Dienst aan Ziggo voldoen, tot het moment Ziggo in de gelegenheid is gesteld de zaken te verwijderen.

## artikel 5 -

# Vergoeding en indexering

- 5.1** Uit hoofde van de Overeenkomst kan de Klant aan Ziggo onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn:
- maandelijkse vergoedingen;
  - eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder administratiekosten, afsluitkosten, (her) aansluitkosten, voorrijkosten, verhuiskosten, kosten in verband met een door de Klant gevraagde wijziging van een Overeenkomst en kosten van bijzondere - al dan niet door de Klant gevraagde - voorzieningen of diensten;
  - variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de Dienst en
  - overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur met toebehoren, voor het gebruik van de Aansluiting of van niet door Ziggo ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.
- 5.2** De met het gebruik van de Diensten gepaarde vergoedingen staan vermeld in de Overeenkomst.
- 5.3** De vergoedingen luiden in euro's en zijn exclusief de verschuldigde belastingen en heffingen.
- 5.4** De prijzen voor de levering van Producten gelden onder de voorwaarde Free Carrier (FCA) (plaats aan te geven door Ziggo) in overeenstemming met de Incoterms 2000.
- 5.5** Ziggo kan de hoogte van de vergoedingen wijzigen op basis van:
- de CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen voor commerciële dienstverlening zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert;
  - verandering van de belasting, heffing en/of invoerrechten;
  - door de overheid of regelgevende instantie, zoals de Onafhankelijk Post en telecommunicatie Autoriteit opgelegde maatregelen en
  - rechtelijke uitspraken.
- De prijsverhoging kan groter zijn als gevolg van overheidswege opgelegde maatregelen betreft.

## artikel 6 - Betaling

- 6.1** Ziggo brengt de door de Klant verschuldigde bedragen op grond van de Overeenkomst per factuur in rekening.
- 6.2** De verschuldigde bedragen worden bij vooruitbetaling bij de Klant in rekening gebracht. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht.
- 6.3** Als een Dienst niet op de eerste dag van een maand is opgeleverd, betaalt de Klant alleen het resterende gedeelte van die maand de verschuldigde bedragen.
- 6.4** Als een Dienst niet op de eerste dag van een maand wordt beëindigd, betaalt de Klant alleen voor het verstreken gedeelte van die maand de verschuldigde bedragen.
- 6.5** De betalingstermijn is 30 dagen na de factuurdatum.
- 6.6** De administratie van Ziggo geldt als bewijs van de prijs, de soort en de hoeveelheid van de door de Klant afgenomen Diensten, tenzij de Klant tegenbewijs levert.
- 6.7** De Klant meldt zijn bezwaar tegen een in rekening gebrachte vergoeding, of de hoogte daarvan, binnen 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan de Klantenservice. Na deze termijn van 30 dagen wordt de Klant geacht akkoord te zijn met de in rekening gebrachte vergoeding en de hoogte daarvan.
- 6.8** Als de Klant een bezwaar heeft ingediend, moet hij blijven voldoen aan zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst voorzover betrekking hebbende op onderdelen waartegen hij geen bezwaar heeft.
- 6.9** De Klant mag facturen niet verrekenen.
- 6.10** De door Ziggo aan de Klant geleverde Producten, blijven tot het moment, dat de Klant volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan eigendom van Ziggo.
- 6.11** De Klant is, zonder nadere ingebrekestelling, in verzuim vanaf de datum waarop de betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Ziggo stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, kan Ziggo bij hem de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.
- 6.12** Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant. De vergoeding voor deze incassokosten bedraagt ten minste 15% van het door de Klant verschuldigde bedrag, met een minimumvergoeding van €150,-. Ziggo heeft het recht de werkelijk gemaakte incassokosten op de Klant te verhalen.

## artikel 7 - Aansluiting

- 7.1** Ziggo voert de werkzaamheden uit en treft de voorzieningen die nodig zijn voor het aanleggen, controleren, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de Aansluiting en de aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur. Hij houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van de Klant. Ziggo verricht geen onderhoud of reparaties en biedt geen ondersteuning aan apparatuur die hij niet aan de Klant ter beschikking heeft gesteld.
- 7.2** Als voor de aanleg van een Aansluiting, al dan niet op verzoek van de Klant, bijzondere voorzieningen worden getroffen of daaraan buitengewone kosten zijn verbonden, kan Ziggo deze kosten bij de Klant in rekening brengen. Ziggo informeert de Klant vooraf over de hoogte van deze kosten. De Aansluiting wordt niet aangelegd voordat de Klant heeft ingestemd met de betaling van de kosten. Als de Klant niet akkoord gaat met betaling van de kosten, kan Ziggo de Overeenkomst beëindigen.
- 7.3** De Klant verleent gelegitimeerd personeel van Ziggo vrije toegang om de Aansluiting aan te leggen, tot de Aansluiting en de ter beschikking gestelde apparatuur. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Ziggo voor vorderingen van derden in dit verband.
- 7.4** Alleen Ziggo en door hem ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Aansluiting, het Netwerk en eventuele door Ziggo aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur.
- 7.5** Als de Klant een Dienst zonder Aansluiting afneemt, zorgt de Klant, dat:
- hij gedurende de duur van de Overeenkomst de beschikking heeft over een aansluitlijn benodigd voor het door Ziggo leveren van de Dienst;
  - als een derde de aansluitlijn levert, die derde akkoord is met de indiening van de offerte en de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst;
  - de aansluitlijn, gelet op de feitelijke belasting en capaciteit daarvan, geschikt is voor het ontvangen van de Dienst.

# artikel 8 - Gebruik van de Aansluiting, de Diensten en de Producten

- 8.1** De Klant benut de Aansluiting, de Diensten en de Producten uitsluitend voor eigen gebruik, tenzij anders overeengekomen, en overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst. De Klant heeft niet het recht als vertegenwoordiger of tussenpersoon van Ziggo op te treden.
- 8.2** De Klant volgt de redelijke instructies van Ziggo ten aanzien van het gebruik van de Aansluiting, de Diensten en de Producten.
- 8.3** De Klant onthoudt zich van het doen of nalaten van handelingen waardoor invloed wordt uitgeoefend op de bedragen die bij het achterwege laten van die handelingen door de Klant aan Ziggo verschuldigd zouden zijn geweest.
- 8.4** De Klant mag geen apparatuur aansluiten op de Aansluiting waardoor schade aan de Aansluiting, de Dienst of de Producten kan ontstaan.
- 8.5** De Klant zorgt voor zijn eigen kosten voor de elektriciteit die nodig is voor de werking van de Aansluiting en de Producten en de ontvangst van de Diensten.
- 8.6** Ziggo levert de Diensten tot aan de Aansluiting. De Klant is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het aansluiten en het naar behoren functioneren van alle apparatuur en voorzieningen die nodig zijn voor de ontvangst en het gebruik van de door hem afgenomen Diensten. De Klant gebruikt onder meer goed werkende apparatuur en (aansluit)kabels die voldoen aan de geldende wettelijke eisen en de specificaties van Ziggo. De Klant mag bij of door het gebruik van zijn Aansluiting geen storing in de ontvangst door derden van via het Netwerk verspreide signalen veroorzaken.
- 8.7** De Klant mag via het Netwerk verspreide signalen niet aan derden (laten) doorgeven, tenzij anders overeengekomen tussen Ziggo en de Klant. Ook mag de Klant zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het Netwerk of een Dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
- 8.8** De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van zijn Aansluiting, de Diensten en de Producten door zichzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.

# artikel 9 - Telefoonnummers en Nummerbehoud

- 9.1** De Klant krijgt van Ziggo Telefoonnummers voor het gebruik van een telefoniedienst, tenzij de Klant heeft aangegeven dat hij zijn oorspronkelijke Telefoonnummer wil behouden, dan wel indien de Klant zelf Telefoonnummers heeft toegewezen gekregen van de Onafhankelijk Post en Telecommunicatie Autoriteit. Ziggo stemt in met Nummerbehoud, als dit naar zijn oordeel technisch mogelijk is en niet in strijd is met wet- en regelgeving.
- 9.2** Als de Klant Nummerbehoud wenst, verstrekt hij aan Ziggo alle hiervoor benodigde informatie en een machtiging. Na ontvangst van deze informatie en machtiging zegt Ziggo namens de Klant de overeenkomst met de aanbieder van de telefoondienst op.
- 9.3** Op verzoek van een andere telefonieaanbieder namens de Klant werkt Ziggo, in overeenstemming met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen, mee aan Nummerbehoud ten behoeve van een aansluiting van die Klant op een netwerk of dienst van een andere telefonieaanbieder.
- 9.4** De Klant zal de telefoonnummers die hij van Ziggo in gebruik heeft gekregen dan wel door de Onafhankelijk Post en Telecommunicatie Autoriteit verstrekt heeft gekregen overeenkomstig de wet- en regelgeving gebruiken.
- 9.5** Op verzoek van de Klant, of als dat om technische redenen of van overheidswege, daaronder mede verstaan vanwege de Onafhankelijk Post en Telecommunicatie Autoriteit, wordt vereist, kan Ziggo een Telefoonnummer wijzigen dan wel intrekken. Ziggo streeft ernaar dit minimaal drie maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd aan de Klant kenbaar te maken. Als uit een wijziging of intrekking voor de Klant kosten of schade voortvloeien, blijven deze voor zijn rekening.
- 9.6** De Klant stemt ermee in dat Ziggo zijn Telefoonnummer en persoonsgegevens aan derden verstrekt voor gebruik door of ten behoeve van nummerinformatiediensten en voor gebruik door andere aanbieders van elektronische telecommunicatiediensten, behalve als de Klant aan Ziggo te kennen heeft gegeven hier geen prijs op te stellen.
- 9.7** Op verzoek van de Klant kan Ziggo zijn nummerweergave per oproep voor andere gebruikers blokkeren.

# artikel 10 - Onderhoud, Storingen en Hinder

- 10.1** Ziggo verricht Onderhoud om Storingen en Hinder te voorkomen en herstelwerkzaamheden om Storingen en Hinder te verhelpen.
- 10.2** Ziggo spant zich in om het Onderhoud en de herstelwerkzaamheden:
- voortvarend en met zorg te verrichten; en
  - zonder onderbreking van de Diensten te laten plaatsvinden, dan wel via een alternatieve route de Diensten op gelijkwaardig niveau aan te bieden.
- 10.3** Ziggo kan de levering van een Dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het Onderhoud, zonder dat de Klant hierdoor recht heeft op schadevergoeding. Ziggo zal de Klant daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 10.4** De Klant meldt een Storing of Hinder zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan aan Ziggo.
- 10.5** De Klant is gehouden kosteloos zijn medewerking, zoals het verlenen van toegang, te verlenen aan het Onderhoud en de het oplossen van Storingen en Hinder.
- 10.6** Ziggo kan bij de Klant de redelijke kosten van het in behandeling nemen van een melding van een Storing of Hinder of verhelpen van een Storing of Hinder in rekening brengen:
- die niet aan Ziggo kan worden toegerekend;
  - die het gevolg zijn van enig tekortschieten van de Klant in de nakoming van zijn verplichtingen en
  - die zijn veroorzaakt door een gebrek aan niet door Ziggo ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.
- 10.7** Het Onderhoud en het oplossen van Storingen en Hinder is nader uitgewerkt in de op de Dienst van toepassing zijnde SLA.

# artikel 11 - Aansprakelijkheid Ziggo

- 11.1** Ziggo is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan hem toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en in de gevallen als genoemd in dit artikel.
- 11.2** In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Ziggo beperkt tot maximaal €50.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als een enkele gebeurtenis zal worden aangemerkt, tot een maximum van €100.000,- per jaar. Ziggo is in ieder geval tot niet meer aansprakelijk dan tot de som van de overeengekomen vergoedingen per jaar.
- 11.3** Als Ziggo bij het verrichten van werkzaamheden door het toerekenbaar tekortkomen van Ziggo schade aan de zaken van de Klant veroorzaakt, zal Ziggo de herstel- en vervangingskosten van de beschadigde zaken vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
- 11.4** Als Ziggo bij het verrichten van werkzaamheden toerekenbaar tekortschiet en het toerekenbaar tekortschieten de dood of een lichamelijk letsel tot gevolg heeft, zal Ziggo de daaruit voortvloeiende schade vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
- 11.5** Als de Klant schade lijdt als gevolge van een handelen van Ziggo in strijd met artikelen 273c, 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, zal Ziggo de schade vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
- 11.6** Ziggo is niet aansprakelijk voor:
- enige gevolgschade of indirecte schade van de Klant, zoals gederfde inkomsten en winst, immateriële schade, andere vormen van vermogensschade of schade van derden;
  - het niet dan wel te laat leveren van Nummerbehoudsdiensten zoals genoemd in artikel 9;
  - schade als gevolg van fouten en nalatigheden van of storingen in de telecommunicatie-infrastructuren van andere telecommunicatieoperators of derden die door Ziggo zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Diensten;
  - schade in verband met de (onderbroken) levering van de Diensten;
  - schade in verband met de beveiliging van door de Klant op systemen van Ziggo opgeslagen gegevens;
  - schade in verband met (de inhoud van) informatie die de Klant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt;
  - de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de Diensten geleverde informatie(diensten);
  - schade in verband met verlies, verminking of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht;
  - schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie en
  - schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door de Klant van een Dienst, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo of een door Ziggo ingeschakelde derde.

- 11.7** De Klant meldt eventuele door hem geleden schade, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan, schriftelijk aan Ziggo. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld wordt niet vergoed, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijze niet eerder kon melden.
- 11.8** De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van Ziggo en ieder ander die door Ziggo in het kader van de levering of onderhoud van de telecommunicatieproducten of -diensten wordt ingeschakeld, evenals voor en ten behoeve van hen van wie Ziggo geleverde Producten en/of onderdelen betreft of gebruikt.
- 11.9** Als de apparatuur door omstandigheden buiten de invloed van Ziggo beschadigd, of onbruikbaar wordt of op een andere wijze zijn goed functioneren verliest, is Ziggo niet langer gehouden aan het gestelde in de SLA.
- 11.10** De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Ziggo blijven, met uitzondering van het bepaalde in het vijfde lid van dit artikel, buiten toepassing als, en voorzover, schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo.

## artikel 12 - Aansprakelijkheid van de Klant

- 12.1** De Klant draagt als een goed huisvader zorg voor de door Ziggo aangebrachte voorzieningen, zoals kabels en apparatuur. Als, als gevolg van een aan de Klant toe te rekenen omstandigheid, de door Ziggo aangebrachte voorzieningen worden beschadigd, onbruikbaar worden of op een ander manier niet meer goed functioneren, vergoedt de Klant aan Ziggo de schade aan die aangebrachte voorzieningen.
- 12.2** De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Ziggo lijdt als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk, de Overeenkomst en de SLA.
- 12.3** De Klant vrijwaart Ziggo voor alle aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het gebruik van de Aansluiting, de geleverde Diensten of de geleverde Producten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermde werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde Diensten en het doorgeven van een Telefoonnummer waarvan de gebruiker van het betreffende telefoonnummer te kennen heeft gegeven de nummeridentificatie te willen blokkeren.

## artikel 13 - Overbelasting / hinder

De Klant is ermee bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door de Klant van de Diensten overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. De Klant mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het Netwerk, dat dit andere gebruikers van het Netwerk hindert of het Netwerk overbelast. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeert Ziggo de Klant over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de Klant hieraan onmiddellijk een einde. Als de Klant niet aan deze verplichting voldoet, kan Ziggo maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van de Diensten. Ziggo is als gevolg van deze maatregelen niet verplicht aan de Klant schade of kosten te vergoeden.

## artikel 14 - Eigendom

- 14.1** Ziggo is en blijft de eigenaar:
- van de Aansluiting en het Netwerk en
  - van de zaken en documenten die door Ziggo aan de Klant in het kader van de offerteaanvraag of Overeenkomst zijn verstrekt, ook als de Klant daarvoor kosten heeft vergoed, tenzij anders overeengekomen.
- 14.2** De Klant gebruikt de Aansluiting en het Netwerk uitsluitend voor het ontvangen van de Diensten.
- 14.3** De Klant neemt alle benodigde maatregelen en verleent alle medewerking, zoals het vestigen van een zakelijk recht, om het eigendom van de in het eerste lid bedoelde zaken te waarborgen.
- 14.4** Als derden aanspraak maken op de in het eerste lid van dit artikel bedoelde zaken stelt de Klant die derde onmiddellijk op de hoogte van de rechten van Ziggo en stelt de Klant Ziggo van de vermeende aanspraak van die derde onmiddellijk telefonisch en schriftelijk op de hoogte.
- 14.5** Als in het eerste lid van dit artikel bedoelde zaken vernietigd, verloren zijn gegaan, gestolen of beschadigd raken, stelt de Klant Ziggo daarvan onmiddellijk op de hoogte.

# artikel 15 - Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

- 15.1** De Klant verkrijgt een niet-exclusief niet overdraagbaar gebruiksrecht op de door Ziggo aan de Klant beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie voor de duur van de Overeenkomst. Hierop zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.
- 15.2** Het is de Klant niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de door Ziggo ter beschikking gestelde software openbaar te maken, te bewerken, te verveelvoudigen of aan derden te verstrekken, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat de Overeenkomst, de SLA en de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk uitdrukkelijk toestaat.
- 15.3** Ziggo vrijwaart de Klant voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden, uitsluitend voor zover deze zijn ontstaan door het gebruik van de door Ziggo beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie, en mits de Klant:
- de door Ziggo ter beschikking staande software in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst, de SLA, de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk en de toepasselijke licentievoorwaarden gebruikt;
  - Ziggo onmiddellijk informeert over aanspraken van derden;
  - de behandeling van aanspraken of geschillen aan Ziggo overlaat en
  - Ziggo op haar eerste verzoek van de benodigde informatie voorziet.

# artikel 16 - verstrekken van gegevens door de Klant

De Klant informeert Ziggo onmiddellijk, via de Klantenservice, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bank- of girorekening, e-mailadres en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of de levering van de Dienst. De Klant garandeert dat de gegevens die hij aan Ziggo verstrekt juist en volledig zijn. Alle gevolgen van te late of onjuist uitgevoerde meldingen, waaronder een te late of onvolledige wijziging, blijven voor rekening en risico van de Klant.

# artikel 17 - Borgstelling, bankgarantie, waarborgsom

Ziggo kan bij het uitbrengen van de offerte, de schriftelijke aanvaarding van de door de Klant voor akkoord getekende offerte en tijdens de looptijd van de Overeenkomst een borgstelling, een bankgarantie, de storting van een redelijke waarborgsom of een vooruitbetaling vragen tot zekerheid van de nakoming van de verplichtingen van Klant tegenover Ziggo.

# artikel 18 - Overdracht

- 18.1** De Overeenkomst is persoonlijk. De Klant kan de Overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ziggo aan derden overdragen.
- 18.2** Ziggo kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst derden inschakelen.
- 18.3** Ziggo kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan zijn dochter- of groepsmaatschappijen of anderszins gelieerde ondernemingen en in het kader van de overgang van (delen) van Ziggo aan een derde partij.

## artikel 19 - Geheimhouding

- 19.1** Ziggo en de Klant erkennen dat de inhoud van hun relatie, de gegevens en de informatie welke aan hen bekend zijn in het kader van de Overeenkomst, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Ziggo en de Klant zullen, behoudens wederzijdse uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe, direct noch indirect de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan hen bekend zijn geworden, aan een derde bekend maken, met uitzondering van de naar algemeen gebruik te publiceren (nummer en adres) gegevens.
- 19.2** Ziggo mag de handelsnaam van de Klant, niet zijnde een natuurlijke persoon, gebruiken voor zijn marketing en verkoopactiviteiten.
- 19.3** Ziggo is verplicht de naleving van het telefoon- en telegraafgeheim te waarborgen, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen, zoals de verplichtingen uit hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet.

## artikel 20 - Wijzigingen

- 20.1** Ziggo kan de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk, de Diensten dan wel de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, de Overeenkomst, de SLA en de (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Ziggo maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.
- 20.2** Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Klant ontvangt.
- 20.3** Als een wijziging objectief in het nadeel van de Klant is, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst kosteloos schriftelijk op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. De Klant kan de schriftelijke opzegging uiterlijk tot de wijzigingsdatum sturen naar de Klantenservice.
- 20.4** De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:
- de verhoging van een vergoeding op basis van het consumentenprijsindexcijfer, belasting, heffing en/of invoerrechten;
  - de verhoging van een vergoeding opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Onafhankelijk Post en telecommunicatie Autoriteit of rechtsprekende instanties;
  - technische wijzigingen in de Aansluiting die door Ziggo op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
  - wijzigingen in een Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Klant.

## artikel 21 - Persoonsregistratie en privacy

- 21.1** Ziggo leeft de wettelijke voorschriften met betrekking tot het verstrekken van informatie, waaronder persoons- en verkeersgegevens, na. Ziggo is onder meer verplicht zonder de Klant daarvan in kennis te stellen:
- Persoons- en verkeersgegevens te verstrekken in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek en
  - te voldoen aan een bevoegd gegeven opdracht tot aftappen.
- 21.2** De persoons- en verkeersgegevens van de Klant kunnen door Ziggo worden gebruikt voor het doel waarvoor de registratie is opgebouwd, tenzij de Klant Ziggo te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
- 21.3** Ziggo kan de persoons- en verkeersgegevens van de Klant in het kader van de in het tweede lid van dit artikel bedoelde doel verstrekken aan aan Ziggo gelieerde ondernemingen en zorgvuldig geselecteerde derden.
- 21.4** Ziggo kan de persoons- en verkeersgegevens van de Klant verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties en derden met relevante belangen als de Klant de Dienst in strijd met de Overeenkomst gebruikt.
- 21.5** Ziggo treedt op als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. De Klant vrijwaart Ziggo van aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het bewerken.
- 21.6** De Klant stemt in met herkenning van zijn telefoonnummers bij de partij naar wie de Klant belt (calling line identification), tenzij de Klant Ziggo te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
- 21.7** Ziggo neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de beveiliging van zijn netwerken en in zijn bezit zijnde persoonsgegevens rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie van deze maatregelen.

## artikel 22 - Verval van rechten

- 22.1** Alle rechtsvorderingen van de Klant op Ziggo op grond van een Overeenkomst vervallen na verloop van een jaar na het ontstaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 22.2** Als Ziggo een recht of vordering op grond van een Overeenkomst niet uitoefent, houdt dat geen verklaring van afstand van rechten in.

## artikel 23 - Toepasselijk recht en geschillen

- 23.1** Op de Overeenkomst, de overeenkomsten die voortvloeien uit de Overeenkomst, de SLA en de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2** De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 23.3** Geschillen tussen Ziggo en de Klant die voortvloeien uit de Overeenkomst, uit de uit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten, de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk, de SLA dan wel uit de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden beslecht door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit dan wel de bevoegde rechter te Utrecht.



Ziggo Zakelijk, Postbus 85238, 3503 RE Utrecht  
Tel.: 0800 – 0620, [www.ziggozakelijk.nl](http://www.ziggozakelijk.nl)

zakelijk  The logo consists of the word 'zakelijk' in a lowercase, sans-serif font, followed by the word 'Ziggo' in a bold, uppercase, sans-serif font. The 'Z' in 'Ziggo' is stylized with a square outline around it.