

Algemene Voorwaarden voor de levering van Diensten door Teleplaza Networks BV

Teleplaza Networks BV
Talentsquare 341
5038 LZ TILBURG
T 013 - 7620777

Algemene Voorwaarden van Teleplaza Networks BV

Deze brochure beschrijft de Algemene Voorwaarden voor de levering van Diensten door Teleplaza Networks BV en/of haar dochterondernemingen dan wel met haar verbonden ondernemingen.

Deze Algemene Voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de volgende diensten van Teleplaza Networks BV:

- Telefonie;
- Breedband internet toegang;
- Doorgifte van radio- en televisie signalen;
- Aanvullende diensten.

De Diensten worden aangeboden over het netwerk, dat bestaat uit onder andere (glasvezel)kabels, centrales en netwerkaansluitpunten. Die netwerkaansluitpunten beëindigen het netwerk en vormen tevens het punt waar de Diensten eindigen. De contractant is zelf verantwoordelijk voor de bekabeling en apparatuur die vanaf het netwerkaansluitpunt worden gebruikt. Alles wat op dat netwerkaansluitpunt wordt aangesloten, zoals randapparaten en bedrijfsnetten, valt buiten de dienstverlening die Teleplaza Networks BV onder deze Algemene Voorwaarden levert.

I N H O U D

- ARTIKEL 1 Begripsomschrijvingen**
- ARTIKEL 2 Algemene bepalingen**
- ARTIKEL 3 Aanvraag en acceptatie van een aansluiting**
- ARTIKEL 4 Het in dienst stellen en wijzigen van aansluitingen en aanvullende diensten**
- ARTIKEL 5 Eigendom en bescherming van voorzieningen**
- ARTIKEL 6 Nummertoekening en nummerbehoud**
- ARTIKEL 7 Verhuizing**
- ARTIKEL 8 Wijziging in de eigenschappen van de diensten**
- ARTIKEL 9 Gebruik**
- ARTIKEL 10 Onderhoud en storingen**
- ARTIKEL 11 Aansprakelijkheid Teleplaza Networks BV**
- ARTIKEL 12 Aansprakelijkheid Contractant**
- ARTIKEL 13 Vergoedingen**
- ARTIKEL 14 Betaling**
- ARTIKEL 15 Niet tijdige betaling**
- ARTIKEL 16 Zekerheidstelling**
- ARTIKEL 17 Buiten gebruik stellen van de dienstverlening**
- ARTIKEL 18 Toegang, gedoging**
- ARTIKEL 19 Informatieverstrekking**
- ARTIKEL 20 Gebruik en verwerking van (persoons)gegevensbescherming van de persoonlijke levenssfeer**
- ARTIKEL 21 Duur van de overeenkomst**
- ARTIKEL 22 Contractovername**
- ARTIKEL 23 Klachten en geschillen**
- ARTIKEL 24 Toepasselijk recht**
- ARTIKEL 25 Wijzigingen van voorwaarden en tarieven**
- ARTIKEL 26 Service Level Agreement**

Artikel 1 **BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN**

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

Aansluiting : de mogelijkheid om gebruik te maken van de Diensten met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen.

Aanvullende diensten: in het kader van de Diensten aangeboden bijzondere mogelijkheden, met betrekking tot de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens en fysieke of administratieve werkzaamheden in opdracht van de Contractant.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden voor de Diensten van Teleplaza Networks BV

Contractant : degene die met Teleplaza Networks BV een Overeenkomst heeft gesloten.

Diensten : De op grond van de Overeenkomst te leveren en/of verrichten Dienst óf een of meerdere al dan niet samengestelde deeldiensten, die het mogelijk maken dat telefoonverkeer, breedband internet toegang en doorgifte van radio- en televisie signalen worden afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere Openbare netwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland) waarmee het netwerk van Teleplaza Networks BV is verbonden.

Maand : tenzij uit de context voortvloeit dat een volle kalendermaand wordt bedoeld, een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand.

Netwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten, via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

Netwerkaansluitpunt: een eindpunt van het Netwerk van Teleplaza Networks BV, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

Overeenkomst : een overeenkomst op grond waarvan Teleplaza Networks BV één of meer Aansluitingen levert en in stand houdt.

Randapparaten : apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.

Teleplaza Networks BV : Teleplaza Networks BV en/of haar dochterondernemingen dan wel met haar verbonden ondernemingen.

Voorzieningen : onderdelen van het netwerk van Teleplaza Networks BV, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door Teleplaza Networks BV ten behoeve van de Diensten worden gebruikt.

Verkeersgegevens : gegevens omtrent telefoonverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting en – bij doorschakeling - nummers van doorgeschakelde Aansluitingen.

Werkdagen : maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Artikel 2

ALGEMENE BEPALINGEN

2.1 Teleplaza Networks BV levert de Diensten met inbegrip van Aanvullende diensten. Aanvullende diensten kunnen door Teleplaza Networks BV op afzonderlijke voorwaarden en tegen bekend te maken afzonderlijke tarieven ter beschikking worden gesteld. Diensten en tarieven zullen aan Contractanten bij aanvang van de dienstverlening en op verzoek ter hand worden gesteld.

2.3 Teleplaza Networks BV spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Storingen of beperkingen van de dienstverlening worden door Teleplaza Networks BV met inachtneming van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde zo spoedig mogelijk verholpen. Aansprakelijkheid voor het niet of niet goed functioneren van de dienstverlening bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden.

2.4 De Diensten en Aanvullende diensten worden aangeboden op een Netwerkaansluitpunt op de locatie die met de Contractant wordt overeengekomen. Alle apparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik van de Diensten en Aanvullende diensten vanaf het Netwerkaansluitpunt nodig is, valt buiten de verantwoordelijkheid van Teleplaza Networks BV op grond van de Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden zijn daarop niet van toepassing.

2.5 In deze Algemene Voorwaarden wordt uitgegaan van de meest voorkomende situatie, waarin Teleplaza Networks BV de Diensten en de Aanvullende diensten aanbiedt die via een netwerkaansluitpunt wordt onderhouden. Voor aanbiedingsvormen van de Diensten en Aanvullende diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van een door een andere aanbieder geleverd vergelijkbaar aansluitpunt zijn deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing. De aanvullende voorwaarden die in dat geval gelden, zullen bij de desbetreffende aanbiedingen worden vermeld.

Artikel 3

AANVRAAG EN ACCEPTATIE VAN EEN AANSLUITING

3.1 Een aansluiting wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt overeengekomen. Teleplaza Networks BV zal een aanvrager een exemplaar van deze Algemene

Voorwaarden aanbieden, dan wel hem op verzoek kosteloos een exemplaar toezenden.

3.2 De aanvrager dient zich op verzoek van Teleplaza Networks BV op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de aanvraag door Teleplaza Networks BV benodigde gegevens te verstrekken.

3.3 Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke persoon of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van Teleplaza Networks BV op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.

3.4 De Overeenkomst komt tot stand op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Teleplaza Networks BV dat de aanvraag is geaccepteerd, tenzij anders is overeengekomen.

3.5 De aanvraag kan door Teleplaza Networks BV worden geweigerd indien:
a de aanvrager handelingsonbekwaam is, of hij niet de gevraagde gegevens als bedoeld in het tweede lid van dit artikel toont binnen een door Teleplaza Networks BV gestelde termijn;

b de aanvrager een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt en die niet nakoming de weigering rechtvaardigt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen;

c de aanvrager financiële verplichtingen uit hoofde van eerdere overeenkomsten jegens Teleplaza Networks BV niet nakomt. Teleplaza Networks BV zal een weigering van de aanvraag motiveren.

3.6 Teleplaza Networks BV zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen tien werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de Aansluiting tot stand zal worden gebracht. Indien het voor Teleplaza Networks BV in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren zal Teleplaza Networks BV de reden hiervan meedelen en aan de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn Teleplaza Networks BV op zijn aanvraag zal reageren.

3.7 Indien vooruitlopend op de acceptatie de Aansluiting in dienst wordt gesteld, geldt deze indienststelling als voorwaardelijke acceptatie. Teleplaza Networks BV is dan gerechtigd de Overeenkomst alsnog te beëindigen indien zich één van de omstandigheden als bedoeld in het vijfde lid voordoet. Teleplaza Networks BV kan de aanvrager een termijn stellen waarbinnen aan daarbij te stellen voorwaarden moet worden voldaan. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, is de aanvrager de in artikel 14 eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat de Aansluiting in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten en Aanvullende diensten.

Artikel 4

HET IN DIENST STELLEN EN WIJZIGEN VAN AANSLUITINGEN EN AANVULLENDE DIENSTEN

4.1 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting aanwezig en beschikbaar is wordt de Aansluiting zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één Maand na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst, in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.

4.3 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting niet aanwezig of beschikbaar is, zal Teleplaza Networks BV dit aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt meegedeeld. Die termijn zal niet meer bedragen dan 12 Maanden na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen.

4.4 Teleplaza Networks BV houdt bij de aanleg van Voorzieningen op de overeengekomen locatie waar mogelijk rekening met redelijke wensen van de Contractant. Indien noodzakelijke werkzaamheden op de locatie niet ongestoord kunnen plaatsvinden, of noodzakelijke medewerking door of namens de Contractant niet wordt verleend, kan vertraging die daardoor ontstaat niet aan Teleplaza Networks BV worden toegerekend.

4.5 Zolang de Aansluiting nog niet ter uitvoering van de Overeenkomst tot stand is gebracht, kan de Contractant de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk annuleren. In dat geval is de Contractant aan Teleplaza Networks BV ten hoogste een bedrag verschuldigd gelijk aan het eenmalig verschuldigde bedrag als bedoeld in artikel 13 eerste lid, of een ander bedrag dat door Teleplaza Networks BV voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst is meegedeeld

4.6 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het in dienst stellen van Aanvullende diensten en voor wijziging van een Aansluiting, tenzij daarvoor afwijkende termijnen zijn bekend gemaakt.

4.7 Bij een voorwaardelijke acceptatie als bedoeld in artikel 3, zevende lid, kan Teleplaza Networks BV beperkingen aanbrengen in de dienstverlening, bijvoorbeeld door blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de aanvraag definitief is geaccepteerd.

4.8 De Contractant heeft de mogelijkheid om voor ondersteuning gebruik te maken van de Helpdesk van Teleplaza Networks BV. Kosten die Contractant maakt om de Helpdesk te bereiken komen voor rekening van de Contractant. De openingstijden en telefoonnummers van storingsdienst en Helpdesk zullen aan Contractant worden aangegeven. De Helpdesk zal zich inspannen om vragen en verzoeken snel en accuraat af te handelen. Teleplaza Networks BV is nooit aansprakelijk voor mogelijk onjuiste adviezen die haar medewerkers of door haar ingeschakelde medewerkers van derden aan Contractanten geven, dan wel verkeerde interpretaties door Contractanten van de gegeven adviezen, noch voor eventueel hieruit voortvloeiende schade, waaronder vervolgschade, behoudens hetgeen in artikel 12 van deze algemene voorwaarden is opgenomen.

4.9 Voor sommige Aanvullende Diensten kan Teleplaza Networks BV een vergoeding vragen.

Artikel 5

EIGENDOM EN BESCHERMING VAN VOORZIENINGEN

5.1 De Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van Voorzieningen waarmee Teleplaza Networks BV Aansluitingen tot stand brengt.

5.2 De Overeenkomst strekt evenmin tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Teleplaza Networks BV worden gebruikt, zoals ten aanzien van ter beschikking gestelde programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie.

5.3 De Contractant krijgt een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht om eventuele programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken voor zover noodzakelijk om van de Diensten gebruik te kunnen maken.

5.4 De Contractant dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op de overeengekomen locatie zorgvuldig worden behandeld.

5.5 Indien derden met betrekking tot Voorzieningen op de overeengekomen locatie rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de Contractant hen terstond van de rechten van Teleplaza Networks BV op de hoogte te stellen. De Contractant dient Teleplaza Networks BV direct daarover in te lichten.

5.6 De Contractant dient zorg te dragen dat voor Voorzieningen op de overeengekomen locatie een plaats beschikbaar is die droog en trillingvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden.

5.7 De Contractant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan Teleplaza Networks BV te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Teleplaza Networks BV.

5.8 De Contractant zal de op de Voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

Artikel 6

NUMMERTOEKENNING EN NUMMERBEHOUD

6.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Contractant te beschikken over één of meer nummers. Teleplaza Networks BV kent aan de Contractant één of meer nummers toe, tenzij een nummer dat reeds bij de Contractant in gebruik is of een aan hem door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het nummer van de Contractant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

6.2 Teleplaza Networks BV is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoe wijziging door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, alsmede wijzigingen in de Diensten of een Netwerk of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.

6.3 De Contractant kan Teleplaza Networks BV verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder waarmee Teleplaza Networks BV afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud.

6.4 Indien de Contractant een Aansluiting wil verhuizen naar een andere locatie binnen het verzorgingsgebied van Teleplaza Networks BV, kan Teleplaza Networks BV ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting aan de Contractant een ander nummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van haar Netwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het nummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal Teleplaza Networks BV nummerwijziging waar mogelijk voorkomen.

6.5 Teleplaza Networks BV zal een nummerwijziging op grond van het tweede lid niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

6.6 Bij een nummerwijziging op grond van het tweede lid zal Teleplaza Networks BV zich inspannen om gedurende een periode van in de regel twee Maanden, maar ten minste één Maand na de nummerwijziging er zorg voor te dragen dat degenen die in die periode telefonisch contact zoeken met het oorspronkelijke nummer van de Contractant over de nummerwijziging worden geïnformeerd.

Artikel 7

VERHUIZING

7.1 Indien de Contractant verhuist en/of zijn nota-adres wijzigt dient hij daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe nota-adres schriftelijk aan Teleplaza Networks BV mee te delen.

7.2 Op de verhuizing van de Aansluiting zelf is het bepaalde in de artikelen 3 en 4 van toepassing.

Artikel 8

WIJZIGING IN DE EIGENSCHAPPEN VAN DE DIENSTEN

8.1 De technische eigenschappen van de Diensten, van een Aanvullende dienst, of van het Netwerk van Teleplaza Networks BV kunnen door Teleplaza Networks BV worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

8.2 Waar dat mogelijk is zal Teleplaza Networks BV trachten de in het eerste lid bedoelde wijzigingen uit te voeren zonder dat die gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de Contractant en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Contractant, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan drie Maanden - of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is - nadat deze is bekend gemaakt.

8.3 Naast het bepaalde in het tweede lid is Teleplaza Networks BV gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) Diensten of een Aanvullende dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste drie Maanden, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. Teleplaza Networks BV zal in dat geval aan de Contractant waar mogelijk een vervangende dienst aanbieden.

Artikel 9

GEBRUIK

9.1 Voor Randapparaten bestaan wettelijke vereisten. Het is niet toegestaan apparaten op een Netwerkaansluitpunt aan te sluiten die niet voldoen aan deze wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor de Contractant.

9.2 De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn met inachtneming van artikel 13 voor zijn rekening. De Contractant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

9.3 Het is niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door de Contractant aan Teleplaza Networks BV verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Diensten.

9.4 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting, of van aangesloten Randapparaten is de Contractant verplicht aan de door Teleplaza Networks BV te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Teleplaza Networks BV noodzakelijk is kan Teleplaza Networks BV de Aansluiting zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

9.5 Voor sommige typen Aansluitingen, waarvan dat door Teleplaza Networks BV wordt aangegeven, dient de Contractant zelf op eigen kosten zorg te dragen voor de elektrische energie die nodig is voor het gebruik van de Aansluiting.

9.6 Het gebruik van operator voorkeuze instellingen wordt niet ondersteund.

9.7 Voor de dienst Internet Access gelden de voorwaarden van "Fair Consumption Policy", dit om misbruik van bandbreedte tegen te gaan, waar anderen hinder van kunnen ondervinden. Teleplaza Networks BV heeft het recht om te beoordelen of een gebruiker onevenredig en excessief veel netwerkverkeer veroorzaakt en daarmee de beginselen van Fair Consumption Policy overtreedt. In het geval een gebruiker

herhaaldelijk in strijd handelt met de Fair Consumption Policy behoudt Teleplaza Networks BV zich het recht voor de gebruiker af te sluiten van deze Internet Access Dienst.

9.8 Contractant verzorgt in eigen beheer de beveiliging tegen virussen op de systemen, bestanden en gegevens van Contractant en voor de beveiliging tegen het onbevoegd toegang krijgen van binnen- of buitenaf tot systemen, bestanden en gegevens van Contractant.

Artikel 10

ONDERHOUD EN STORINGEN

10.1 Aansluitingen worden onderhouden door of vanwege Teleplaza Networks BV. Ten behoeve van

onderhoud kan Teleplaza Networks BV tijdelijk (een deel van) een Aansluiting buiten gebruik stellen. Teleplaza Networks BV zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

10.2 Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Aansluiting dan dient de storing door of namens de Contractant, dan wel via een door de eigenaar en/of beheerder van het Netwerk aangesteld contactpunt, zo spoedig mogelijk aan Teleplaza Networks BV te worden gemeld.

10.3 Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee Werkdagen, nadat zij aan Teleplaza Networks BV bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit voor Teleplaza Networks BV binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

10.4 De Contractant dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.

10.5 De storing zal naar beste kunnen worden opgeheven op basis van de in het zesde lid beschreven standaardservice.

10.6 De standaardservice houdt in dat zo snel mogelijk, doch in elk geval binnen een termijn van vijf Werkdagen na de storingsmelding, dusdanige maatregelen zullen worden getroffen dat van de Aansluiting dan wel van een vergelijkbare alternatieve voorziening weer gebruik kan worden gemaakt, tenzij het voor Teleplaza Networks BV in redelijkheid niet mogelijk is de maatregelen binnen die termijn te treffen.

10.7 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van Teleplaza Networks BV. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Algemene Voorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op de Aansluiting. Met de Contractant kan een andere regeling ter zake van de kostenverdeling worden overeengekomen.

10.8 Indien een storing als bedoeld in het vorige lid zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere Contractanten, is Teleplaza Networks BV gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij de Contractant vanaf wiens Aansluiting de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan de Contractant kan worden toegerekend.

Artikel 11**AANSPRAKELIJKHEID TELEPLAZA NETWORKS BV**

11.1 De aansprakelijkheid van Teleplaza Networks BV voor schade door welke oorzaak dan ook, die direct of indirect voortvloeit uit de Overeenkomst, is beperkt tot vergoeding van schade bestaande uit persoonlijk letsel, dood of zaakschade, voor zover de schade is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten door Teleplaza Networks BV. De schadevergoeding is beperkt tot een bedrag van maximaal euro 45.000, -- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen, met een maximum van euro 115.000, -- per jaar. Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in de vorige zin meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen de per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan voldaan.

11.2 Aansprakelijkheid voor alle andere soorten schade, daaronder mede begrepen indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.3 Buiten het in dit artikel genoemde geval rust op Teleplaza Networks BV geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

11.4 De in de vorige leden opgenomen beperking van aansprakelijkheid blijft buiten toepassing voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding of een leidinggevende ondergeschikte van Teleplaza Networks BV.

11.5 Het gebruik van de Diensten geschiedt op eigen risico van de Contractant. Teleplaza Networks BV is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor (de inhoud van) enige informatie die de Contractant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt. Die informatie kan van inbreuk makende, kwetsende, godslasterlijke of seksueel aanstootgevende aard zijn. Teleplaza Networks BV kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die verband houdt met (de inhoud van) die informatie.

11.6 Teleplaza Networks BV is nimmer aansprakelijk voor enig verlies, vermindering of beschadiging van data veroorzaakt door technische storingen bij Teleplaza Networks BV, dan wel enige andere interne of externe storing of andere invloed van welke aard ook, noch is Teleplaza Networks BV aansprakelijk voor de beveiliging van door de Contractant op eigen systemen of op de systemen van Teleplaza Networks BV opgeslagen gegevens.

11.7 Teleplaza Networks BV garandeert niet dat derden geen onbevoegde toegang kunnen krijgen en/ of nemen tot enige gegevens of bestanden die de Contractant via de Diensten verstrekt of ontvangt dan wel dat derden onbevoegd toegang kunnen krijgen en/of nemen tot gegevens, bestanden en computers van Contractant.

11.8 Teleplaza Networks BV garandeert niet het tegengaan van het binnendringen van virussen en andere soortgelijke schadelijke programma's of software op systemen en in bestanden en gegevens van systemen van contractant.

11.9 De Contractant vrijwaart Teleplaza Networks BV voor alle aanspraken van derden die verband houden met de wijze waarop de Contractant gebruik maakt van de Diensten. Hetzelfde geldt voor derden wier gedragingen aan de Contractant kunnen worden toegerekend.

11.10 Teleplaza Networks BV kan niet aansprakelijk gesteld worden voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden door de Contractant. De Contractant vrijwaart Teleplaza Networks BV voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden door, dan wel door middel van de Contractant.

11.11 Alle schadeclaims dienen per aangetekend schrijven te zijn ingediend bij Teleplaza Networks BV binnen dertig (30) dagen nadat de betreffende schade is ontstaan. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van Teleplaza Networks BV is

gebracht komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

Artikel 12

AANSPRAKELIJKHEID CONTRACTANT

12.1 De Contractant is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.

12.2 De Contractant is aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder deze schade valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen op de overeengekomen locatie, indien het ontstaan van deze schade aan de Contractant kan worden toegerekend.

12.3 Een Contractant is uitsluitend aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van Teleplaza Networks BV indien die schade met opzet, of roekeloos en met de wetenschap dat die schade daaruit zou ontstaan, door de Contractant is veroorzaakt.

12.4 De Contractant vrijwaart Teleplaza Networks BV tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Teleplaza Networks BV zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op (de wijze van) het gebruik dat door de Contractant van de Diensten of Aanvullende diensten is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van door hem over de Aansluiting verzonden informatie.

12.5 De aansprakelijkheid van Contractant jegens Teleplaza Networks BV geldt tevens indien sprake is van gebruik door derden van de Aansluiting, wier gedragingen aan de Contractant kunnen worden toegerekend.

Artikel 13

VERGOEDINGEN

13.1 De Contractant is aan Teleplaza Networks BV vergoedingen verschuldigd voor door hem afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde en bekend gemaakte tarieven. De tarieven kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Diensten en Aanvullende diensten. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

13.2 Vergoedingen voor het gebruik van Aansluitingen en Aanvullende diensten kunnen betreffen het tot stand gebrachte telecommunicatieverkeer en het telecommunicatieverkeer dat voor rekening van de opgeroepene is geaccepteerd, internetverkeer en evt. specifieke doorgifte van radio- en televisiesignalen.

13.3 Voor zover maandelijks verschuldigde bedragen niet over een volle kalendermaand verschuldigd zijn, wordt voor elke dag 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.

13.4 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het tweede lid zijn uiteindelijk de gegevens van Teleplaza Networks BV beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Teleplaza Networks BV dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.

13.5 Van de tarieven bestaande uit eenmalige vergoedingen kan worden afgeweken indien de totstandbrenging van de Aansluiting exceptionele, ver boven het gemiddelde uitgaande, kosten met zich meebrengt.

13.6 Maandelijks verschuldigde vergoedingen voor Aansluitingen of Aanvullende diensten zullen voor een evenredig deel niet in rekening worden gebracht voor periodes waarin een Aansluiting of Aanvullende dienst drie aaneengesloten etmalen niet heeft

gefunctioneerde, als gevolg van andere oorzaken dan bedoeld in de artikelen 9, vierde lid, en 11, zevende lid.

13.7 Indien sprake is van periodieke betalingsverplichting van de klant geldt dat B.M. Networks gerechtigd is de tarieven jaarlijks aan te passen conform de Consumentenprijsindex van CBS.

Artikel 14 BETALING

14.1 De in artikel 13, eerste lid, bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de Aansluiting in dienst is gesteld. Indien het in dienst stellen wordt verhinderd doordat Teleplaza Networks BV ten gevolge van aan de Contractant toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Netwerkaansluitpunt moet worden geïnstalleerd, zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.

14.2 Teleplaza Networks BV is gerechtigd vooruitbetaling van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen te verlangen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat de aansluiting in gebruik is genomen. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen voor bepaalde aanbiedingsvormen worden vastgesteld.

14.3 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, int Teleplaza Networks BV de verschuldigde bedragen door automatische incasso. Facturen worden periodiek en minimaal 7 dagen voorafgaand aan incasso verzonden, waarbij voor verschillende aanbiedingsvormen verschillende periodes kunnen worden aangehouden. In bijzondere omstandigheden (zoals bij bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen in een beperkte periode) kan Teleplaza Networks BV tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.

14.4 Contractant dient er zorg voor te dragen dat zijn banksaldo automatische inning ter hoogte van de door Teleplaza Networks BV verzonden factuur mogelijk is.

14.5 In het geval de Contractant aan Teleplaza Networks BV geen machtiging tot automatische incasso heeft verstrekt op basis waarvan Teleplaza Networks BV betaling verkrijgt, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn die op de nota is vermeld. De termijn omvat, ten minste 14 dagen te rekenen vanaf de datum zoals op de nota is vermeld. Voor bedragen die bij vooruitbetaling verschuldigd zijn kan een andere wijze van betaling worden overeengekomen.

14.6 De Contractant kan kenbaar maken op welke van de door Teleplaza Networks BV aangeboden wijzen hij zijn nota gespecificeerd wil hebben. Voor specificatie die boven de standaardspecificatie uitgaat, kan een vergoeding berekend worden. De vorm waarin de notaspecificaties aan Contractant worden aangeboden kan verschillen en wordt door Teleplaza Networks BV bepaald.

14.7 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de nota schriftelijk aan Teleplaza Networks BV kenbaar te worden gemaakt. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

14.8 Indien de Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan Teleplaza Networks BV, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Contractant in rekening brengen. Teleplaza Networks BV zal de Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

Artikel 15**NIET TIJDIGE BETALING**

15.1 Indien de Contractant niet binnen de in artikel 14, vijfde lid, bedoelde termijn heeft betaald dan wel automatische incasso conform artikel 14, derde en vierde lid, niet mogelijk is, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

15.2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is Teleplaza Networks BV gerechtigd de wettelijke rente en de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen. Voor vergoeding komen in aanmerking die buitengerechtigde kosten die in redelijkheid zijn gemaakt en die qua hoogte redelijk zijn in verhouding tot de openstaande vordering.

15.3 Teleplaza Networks BV is pas gerechtigd over te gaan tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling, nadat de Contractant ook binnen een, in een door Teleplaza Networks BV te zenden herinnering, gestelde, nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn omvat, behoudens de situatie bedoeld in artikel 18, derde lid, ten minste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Contractant is ontvangen.

Artikel 16**ZEKERHEIDSTELLING**

16.1 Indien er op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Contractant (of de aanvrager als bedoeld in artikel 3) aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, of indien hij in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, is Teleplaza Networks BV gerechtigd van de Contractant (of aanvrager) hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.

16.2 Het bedrag van het in het eerste lid bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Contractant in redelijkheid over een periode van zes kalendermaanden verschuldigd zal zijn. Voor Overeenkomsten met een minimumduur van meer dan een jaar kan een langere periode als maatstaf worden genomen.

16.3 Zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is, zal Teleplaza Networks BV mededelen dat de borgstelling of de bankgarantie kan vervallen, dan wel wordt de waarborgsom vermeerderd met de eventuele rente terugbetaald.

16.4 Over de waarborgsom wordt over het eerste jaar na storting geen rente vergoed.

Artikel 17**BUITEN GEBRUIK STELLEN VAN DE DIENSTVERLENING**

17.1 Met inachtneming van het bepaalde in de voorgaande artikelen behoudt Teleplaza Networks BV zich het recht voor de Aansluiting, alsmede haar overige dienstverlening (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien de Contractant ter zake van een Aansluiting een verplichting jegens Teleplaza Networks BV niet nakomt en deze niet nakoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen als bedoeld in artikel 13, eerste lid, en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

17.2 Teleplaza Networks BV is bevoegd tot gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling indien de Contractant in strijd handelt met artikel 9, derde of vierde lid, of de Contractant anderszins dusdanig de belangen van Teleplaza Networks BV schaadt dat van Teleplaza Networks BV niet verlangd kan worden dat de Aansluiting in dienst wordt gehouden.

17.3 Teleplaza Networks BV is in het geval een Contractant in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksafhankelijke vergoedingen verschuldigd wordt, gerechtigd om over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor

bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de Contractant tot betaling is overgegaan of zekerheid heeft gesteld overeenkomstig artikel 15. Waar dat in redelijkheid mogelijk is zal Teleplaza Networks BV de Contractant hierover voorafgaand informeren.

17.4 Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door Teleplaza Networks BV gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling is een bedrag aan her-aansluitkosten verschuldigd gelijk aan 12 maal de verschuldigde maandelijkse vergoeding. Teleplaza Networks BV is in het geval tot heraanluiting wordt overgegaan gerechtigd van de Contractant (of aanvrager) hetzij een borgstelling of bankgarantie te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.

Artikel 18

TOEGANG, GEDOGING

18.1 De Contractant is verplicht toe te staan dat in en aan zijn gebouwen alsmede in en op gronden welke daarmee één geheel vormen Voorzieningen worden aangebracht ten behoeve van een Aansluiting in die gebouwen of in naburige gebouwen en dat deze Voorzieningen worden in stand gehouden, gewijzigd, verplaatst en verwijderd.

18.2 Ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden, alsmede ten behoeve van het opheffen van storingen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde Voorzieningen, dient de Contractant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desverlangd zullen deze personen zich legitimeren. De werkzaamheden zullen in de regel niet tijdens de voor de nachtrust bestemde uren worden verricht.

18.3 De Contractant is verplicht op verzoek van Teleplaza Networks BV ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden bomen en beplantingen op te snoeien dan wel de wortels of takken daarvan in te korten, voor zover deze redelijkerwijs hinderlijk zijn of worden voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het Netwerk van Teleplaza Networks BV.

18.4 De Contractant dient op de plaats waar de in het eerste lid genoemde werkzaamheden moeten worden verricht op verzoek van Teleplaza Networks BV de nodige maatregelen te treffen zodat Teleplaza Networks BV de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

Artikel 19

INFORMATIEVERSTREKKING

19.1 De Contractant is verplicht aan Teleplaza Networks BV gegevens te verschaffen die Teleplaza Networks BV nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Diensten en Aanvullende diensten, waaronder begrepen informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten Randapparaten.

19.2 Teleplaza Networks BV zal vertrouwelijkheid betrachten ten aanzien van alle informatie die zij van de Contractant verkrijgt waarvan zij uit de aard van de informatie het vertrouwelijke karakter kan opmaken.

Artikel 20**GEBRUIK EN VERWERKING VAN (PERSOONS)GEGEVENS; BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER.****Algemene bepalingen**

20.1 Teleplaza Networks BV verwerkt de (persoons)gegevens, waaronder Verkeersgegevens, van de Contractant die nodig zijn voor een goede dienstverlening. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet. Verwerkingen van persoonsgegevens zullen door Teleplaza Networks BV overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels worden aangemeld.

20.2 Teleplaza Networks BV draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor een goede bedrijfsvoering of dan wettelijk verplicht is.

20.3 In de navolgende leden van dit artikel staan voor de belangrijkste wijzen van verwerking van persoonsgegevens bijzondere bepalingen opgenomen. Indien andere wijzen van verwerking dan in de navolgende leden worden vermeld ontstaan, dan zal Teleplaza Networks BV daarbij het in het eerste en tweede lid bepaalde in acht nemen.

Verwerking voor communicatiedoeleinden

20.4 Bestanden ten behoeve van papieren- en elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten kunnen door Teleplaza Networks BV aan aanbieders van dergelijke gidsen en nummerinformatiediensten ter beschikking worden gesteld.

20.5 Teleplaza Networks BV kan persoonsgegevens aan derden verstrekken met het oog op gebruik door hen in het kader van werving voor commerciële, ideële en charitatieve doeleinden, tenzij de Contractant kenbaar heeft gemaakt daartegen bezwaar te hebben.

Verwerking voor eigen dienstverlening en nota's Teleplaza Networks BV

20.6 Teleplaza Networks BV kan Verkeersgegevens verwerken in het kader van haar eigen dienstverlening, in het bijzonder indien dit voortvloeit uit een door de Contractant afgenomen aanbiedingsvorm.

20.7 Bij specificatie van nota's kan het telefoonnummer van de Aansluiting waarmee een verbinding tot stand is gebracht op de nota van de oproeper worden weergegeven. Afscherming geldt slechts voor gespecificeerde nota's van de Diensten van Teleplaza Networks BV zelf. Teleplaza Networks BV kan met andere (binnenlandse) aanbieders van vaste of mobiele telecommunicatiediensten overeenkomen dat deze een vergelijkbare afscherming biedt, waarbij de gegevens van afgeschermdde telefoonnummers worden uitgewisseld.

Verwerking van nummerinformatie

20.8 Ten behoeve van het afwickelen van telecommunicatie- en internetverkeer over Netwerken van Teleplaza Networks BV en van andere aanbieders van Diensten in Nederland en in het buitenland, wordt nummerinformatie uitgewisseld. Voor het gebruik van deze nummerinformatie bestaan in Nederland en veel andere landen wettelijke regels. Teleplaza Networks BV kan niet instaan voor de naleving van die regels door andere aanbieders dan Teleplaza Networks BV zelf.

20.9 In het kader van de Aanvullende dienst Nummerweergave wordt het nummer van de oproepende Aansluiting doorgegeven aan de opgeroepen Aansluiting, tenzij een door Teleplaza Networks BV aangeboden wijze van blokkering van dat doorgegeven is gebruikt. De Contractant kan dit kenbaar maken bij Teleplaza Networks BV. Op grond van wettelijke verplichting kan Teleplaza Networks BV gehouden zijn het nummer van de oproepende Aansluiting te verstrekken, ook indien gebruik wordt gemaakt van een

blokkering. Dit geldt in elk geval bij oproepen naar een alarmnummer voor publieke diensten.

Verwerking bij hinderlijke oproepen

20.10 Teleplaza Networks BV kan - indien dit technisch mogelijk is en met toepassing van de daarvoor gehanteerde procedures - op verzoek van een Contractant (of gebruiker van een aansluiting op een ander netwerk) die stelt hinderlijke oproepen te ontvangen, tegen vergoeding naam, adres, woonplaats, postcode en nummer verstrekken van de contractant vanaf wiens Aansluiting meermalen contact is gezocht. Voor zover oproepen afkomstig zijn van een Netwerk van een andere aanbieder dan Teleplaza Networks BV, kan deze verstrekking slechts plaatsvinden indien die andere aanbieder daaraan medewerking verleent.

Verwerking in het kader van wettelijke verplichtingen

20.11 Teleplaza Networks BV zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.

20.12 Teleplaza Networks BV waarborgt het telefoon- en telegraafgeheim, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen. Teleplaza Networks BV is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegd gegeven lasten tot aftappen.

Verwerking gegevens bij wanbetaling

20.13 Teleplaza Networks BV is gerechtigd een bestand aan te leggen van Contractanten van wie een Aansluiting wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in artikel 17. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Teleplaza Networks BV en door aanbieders van openbare telecommunicatiediensten, in het kader van de acceptatie van aanvragen voor die diensten. Teleplaza Networks BV zal de Contractant op diens verzoek informeren of hij is opgenomen in een dergelijk bestand en op welke wijze hij eventueel is opgenomen. Indien de Contractant bezwaar heeft tegen de wijze waarop hij is opgenomen kan hij daartegen bezwaar maken.

Artikel 21

DUUR VAN DE OVEREENKOMST

21.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van één jaar te rekenen vanaf de datum van indienststelling, tenzij met de Contractant schriftelijk een andere periode tegen nader vast te stellen voorwaarden is overeengekomen.

21.2 De Overeenkomst kan tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één Maand door de Contractant worden opgezegd.

21.3 Opzegging tijdens de minimumduur is alleen mogelijk indien de Contractant tijdens de minimumduur is overleden, dan wel bij door Teleplaza Networks BV doorgevoerde wijzigingen als bedoeld in artikel 8, tweede lid, dan wel zich een situatie als bedoeld in artikel 26, vierde lid, voordoet.

21.4 De Overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8, derde lid, indien (de aanbiedingsvorm van) de Diensten of Aanvullende dienst waarvoor een Overeenkomst was gesloten met inachtneming van het in dat lid bepaalde wordt beëindigd.

21.5 Zowel de Contractant als Teleplaza Networks BV kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden, behoudens in de gevallen bedoeld in artikel 17, tweede lid, of er reeds een herinnering als bedoeld in artikel 15, derde lid is gezonden. Ontbinding is tevens mogelijk in geval van faillissement of surséance van betaling van de Contractant, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 16.

21.6 Indien Teleplaza Networks BV de Overeenkomst ontbindt op grond van het vorige lid tijdens de in het eerste lid genoemde minimumduur, blijft de Contractant verplicht de in artikel 13, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.

21.7 Na beëindiging van de Overeenkomst dient de Contractant op eerste verzoek van Teleplaza Networks BV de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen op de overeengekomen locatie te bieden. Indien de Contractant één Maand na beëindiging van de Overeenkomst Teleplaza Networks BV nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de werkzaamheden te verrichten, blijven de in artikel 13, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen door hem verschuldigd tot het moment dat Teleplaza Networks BV de hier bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

21.8 Wordt tijdens de minimumduur van de Overeenkomst een wijziging, verplaatsing of verhuizing gerealiseerd, en zou nadien volgens de tarieven een lager maandelijks bedrag verschuldigd zijn dan voordien het geval was, dan blijft de Contractant gedurende de minimumduur het oorspronkelijke bedrag verschuldigd.

Artikel 22

CONTRACTSOVERNEMING

De Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Teleplaza Networks BV. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

Artikel 23

KLACHTEN EN GESCHILLEN

23.1 De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot een Overeenkomst in eerste instantie te wenden tot Teleplaza Networks BV, via het op de nota aangegeven telefoonnummer of correspondentieadres. Teleplaza Networks BV zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt Teleplaza Networks BV – met vermelding van de redenen - binnen die termijn aan de Contractant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld.

23.2 Uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzende reactie van Teleplaza Networks BV dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil voorleggen aan de ter zake bevoegde burgerlijke rechter .

Artikel 24**TOEPASSELIJK RECHT**

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 25**WIJZIGINGEN VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

25.1 Deze Algemene Voorwaarden en de tarieven kunnen door Teleplaza Networks BV worden gewijzigd.

25.2 Behoudens het gestelde in het vierde lid gelden wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden en de tarieven ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten.

25.3 De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.

25.4 Indien een Contractant een wijziging van deze Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig te geschieden. De opzegging wordt door Teleplaza Networks BV uitsluitend als tijdig geaccepteerd indien de mededeling voor de laatstgenoemde datum bij Teleplaza Networks BV is ontvangen. Ten aanzien van wijziging van tarieven geldt het in dit lid bepaalde uitsluitend voor zover de tariefwijzigingen per saldo een hoger tarief voor de Contractant meebrengen.

Artikel 26**SERVICE LEVEL AGREEMENT**

26.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

26.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten, steeds zodanig gemeten dat de vooraf door de leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief onderhoud, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door de klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier geleverde beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.