

Artikel 1. Definities

Aansluiting: de mogelijkheid gebruik te maken van de door SD-One BV geboden diensten.

Algemene Voorwaarden: zijn van toepassing op de levering dan de Diensten en op alle aanvragen, aanbiedingen, offertes aan en overeenkomsten met Klanten.

Bijlage: een document dat deel uitmaakt van de Overeenkomst waarin de condities van de levering van de Diensten staan beschreven zoals de Algemene Voorwaarden, Opdrachtformulieren, Dienstbeschrijving, Service Level Agreement(s) (indien van toepassing) en Tarieflijsten. In de Overeenkomst is vermeld welke Bijlagen ervan deel uitmaken.

Clouddiensten: Diensten waarbij de dienstverlening niet op klantlocatie plaatsvindt, maar ergens op het internet

DSL diensten: Diensten waarbij gebruik gemaakt wordt van DSL technologie.

Datadiensten: Diensten waarbij SD-One BV een (beveiligde) verbinding verzorgt om verschillende netwerken met elkaar of met internet te verbinden.

Dienstbeschrijving: een document dat de (technische) details van de Diensten zoals functionaliteiten en specificaties beschrijft en die als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Diensten: de (elektronische) communicatiediensten, die SD-One BV onder toepassing van de bepalingen van de Overeenkomst aan haar Klant levert. Deze Diensten kunnen bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot, door SD-One BV ter beschikking gestelde (Indirecte) Toegangsdiensten (via netwerkinfrastructuur van derden), Mobiele (data)diensten, Internetdiensten en/of ICT diensten.

Domeinnaam: een unieke naam waarmee een internetwebsite of andere internet gerelateerde Dienst of faciliteit aangeduid kan worden.

Gebruikersnaam: De door SD-One BV aan de Klant toegekende identificatiecode, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, waarmee de Klant in combinatie met een door SD-One BV aan de Klant toegekend wachtwoord, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, toegang heeft tot de Diensten van SD-One BV.

SD-One BV: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SD-One B.V., statutair gevestigd te Almere, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Almere onder nummer 77714792.

Internetdiensten: Diensten zoals bijvoorbeeld toegang tot het Internet, hosting van websites, e-mail en/of registratie van een Domeinnaam en aanverwante Diensten.

IP-adres: een uniek nummer bestaande uit een reeks van cijfers die op het internet gebruikt worden voor het identificeren van machines en/of een locatie.

IS/RA punt: het demarcatiepunt zoals geleverd door de netwerkinfrastructuur van derden die door SD-One BV worden ingeschakeld om Toegangsdiensten te realiseren.

Klant: de partij met wie SD-One BV onderhandelt over de levering van Diensten, dan wel de partij met wie SD-One BV een Overeenkomst inzake de levering van Diensten heeft gesloten.

Opdrachtformulier: een door Klant in te vullen formulier of een door SD-One BV opgestelde modelovereenkomst, dat na ondertekening door Klant en (schriftelijke) acceptatie door SD-One BV deel uitmaakt van de Overeenkomst, en waarin de Klant te kennen dient te geven welke Diensten hij zal afnemen onder de in dit formulier en de Overeenkomst beschreven voorwaarden.

Overeenkomst: iedere (raam)overeenkomst tussen SD-One BV en Klant inzake de levering van Diensten, inclusief de Bijlagen waaronder in ieder geval de Algemene Voorwaarden van SD-One BV.

Ready for Service-datum: de datum waarop de door Klant aangevraagde Dienst is opgeleverd en door de Klant in gebruik kan worden genomen.

Service Level Agreement: een document dat het niveau van de Diensten beschrijft en dat als Bijlage onderdeel uitmaakt van de overeenkomst (indien van toepassing).

SD-WAN: Een WAN oplossing (wide area network) waarbij verregaande automatisering zorgdraagt voor de besturing van de WAN oplossing

Tarieflijst: een overzicht van de tarieven die SD-One BV in rekening brengt voor de levering van de Diensten en die als Bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst of waarnaar in de Overeenkomst eenduidig wordt verwezen.

Toegangsdiensten: Diensten waarbij voor de levering overwegend gebruik wordt gemaakt van netwerkinfrastructuur aangeboden door SD-One BV, of waarbij voor de levering gedeeltelijk gebruik gemaakt kan worden van de netwerkinfrastructuur van derden. Voorbeeld infrastructuren zijn, maar niet beperkt tot, SD-WAN, Clouddiensten, Koper, Kabel, Glasvezel of Mobiele netwerken.

Voorzieningen: alle ten behoeve van de te leveren Dienst aan de Klant ter beschikking gestelde Voorzieningen als bedoeld in 4 van deze Algemene Voorwaarden, zoals onder andere hardware en/of software, installaties, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten.

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

Artikel 2. Algemeen

2.1 In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangsregeling gelden: 1. de hoofdtekst van de Overeenkomst c.q. het door SD-One BV schriftelijk geaccepteerde Opdrachtformulier; 2. de Algemene Voorwaarden; 3. de Dienstbeschrijving; 4 de Service Level Agreement (indien van toepassing); 5. eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.2.2

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Klanten tenzij door Klant en SD-One BV uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van de Klant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen SD-One BV en de Klant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Aanbiedingen en offertes uitgebracht aan Klant zijn geldig tot opgegeven geldigheidsdatum en zijn volledig vrijblijvend. Dit betekent dat ze kunnen worden ingetrokken/herroepen voor het tot stand komen van de Overeenkomst.3.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Diensten door de Klant plaats door invulling en ondertekening door de Klant van het Opdrachtformulier. 3.3

Een aanvraag/bestelling kan alleen in behandeling genomen worden indien alle gegevens correct zijn ingevuld en de Klant alle gevraagde medewerking heeft verleend. Indien het uiteindelijk niet accepteren van de aanvraag een gevolg is van omstandigheden die veroorzaakt zijn door de Klant is deze ervoor verantwoordelijk om de in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden.3.4

De informatie in de Opdrachtformulieren en andere informatie benodigd voor de oplevering van de Dienst/Aansluiting, wordt gecontroleerd door de Klant op juistheid en correctheid. Daarnaast worden de volgende documenten verstrekt door klant: Particulieren een identificatiebewijs (Wet Identificatieplicht) en bewijs vaste woon- of verblijfplaats in Nederland. Voor Bedrijven/stichtingen en/of rechtspersonen: een uittreksel KvK (niet ouder dan 6 maanden) en een identificatiebewijs (Wet Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van het bedrijf/stichting of rechtspersoon. SD-One BV is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Klant. 3.5 SD-One BV is gerechtigd om redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant. Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een bankgarantie of een andere vorm van zekerheid. Klant is verplicht op het eerste verzoek van SD-One BV daartoe, een dergelijke voor SD-One BV acceptabele zekerheid te verstrekken.3.6 SD-One BV is gerechtigd levering van de Diensten uit te stellen dan wel op te schorten indien: SD-One BV gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Klant en niet wordt voldaan aan een door SD-One BV verlangde zekerheidsstelling zoals bedoeld in artikel 3.6 of indien een automatische incassomachtiging ten laste van de bank- of girorekening van Klant (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven; of het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat Klant niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.3.7 De Overeenkomst, inclusief wijzigingen daarvan, komt tot stand: a. op de datum van ondertekening door SD-One BV en Klant van een aanbieding of ander document van SD-One BV; of b op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging door SD-One BV van acceptatie van de conform artikel 3.2 gedane aanvraag van een Dienst; of c. wanneer Klant SD-One BV feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.3.8 De bij een Overeenkomst behorende afbeeldingen, tekeningen, berekeningen en calculaties zijn een benadering tenzij SD-One BV uitdrukkelijk heeft verklaard dat deze als een exacte opgave zijn te beschouwen.3.9 Notities, doorhalingen, annotaties of andere aanpassingen in de Opdrachtformulieren, Overeenkomsten, Bijlagen, Dienstbeschrijvingen of andere documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst dan wel de (Algemene) Voorwaarden voor de levering van de Diensten, worden niet in behandeling genomen, tenzij aangegeven/aangebracht in de daarvoor bedoelde onderdelen van het formulieren binnen de context van dit veld.3.10 Alle mondelinge opgegeven door het personeel van SD-One BV en/of indien de overeenkomst tot stand komt door tussenkomst van een vertegenwoordiger van SD-One BV, de door de vertegenwoordiger of personeel mondelinge opgegeven tarieven, extra kortingen die afwijken van de 'normaal' geldende tarieven in de Tarieflijst en of kortingen, zijn alleen bindend met Klant indien deze schriftelijk zijn bevestigd in daarvoor bestemde formulieren of op een andere wijze door SD-One BV.

Artikel 4. Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst

4.1 Of de Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de Dienst op de locatie zoals door de Klant in het Opdrachtformulier aangegeven, een en ander ter beoordeling van SD-One BV. 4.2 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos op te vragen is bij SD-One BV. SD-One BV behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen. 4.3 SD-One BV staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Klant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan SD-One BV kenbaar is gemaakt. De Dienstbeschrijving van de Dienst is leidend. 4.4 SD-One BV spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. SD-One BV geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst tenzij anders overeengekomen in de Service Level Agreement (indien van toepassing) conform de daarin beschreven voorwaarden. 4.5 SD-One BV spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en SD-One BV sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

Artikel 5. Levering

5.1 De door SD-One BV opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van en/of bij de Klant en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen Diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het ontbreken van een werkend aansluitpunt (IS/RA punt) zoals bedoeld in artikel 5.3, het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten, van de gebouweigenaar in geval toegang tot een gebouw nodig is, of van de grondeigenaar in geval van graafwerkzaamheden. De Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar. 5.2 De Diensten worden geleverd op het adres (en waar van toepassing op de betreffende etage of verdieping) zoals door de Klant ingevuld op de Opdrachtformulier, behorend bij de betreffende Dienst. Indien de Klant de Dienst naar een ander adres wenst te verhuizen geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de beëindigingsregeling van artikel 6.1 van toepassing. Klant dient voor de levering van de Dienst op het nieuwe adres een nieuw Opdrachtformulier in te vullen dan wel een nieuwe Overeenkomst te sluiten. Onder nader overeen te komen schriftelijke voorwaarden kunnen Klant en SD-One BV afwijken van dit artikel. 5.3 De (termijn voor) levering van de Diensten is afhankelijk van een werkend aansluitpunt (IS/RA punt). De Klant is verantwoordelijk voor een werkend IS/RA punt op de locatie waar de Diensten moeten worden geleverd. Indien een IS/RA punt niet aanwezig of niet werkend is op de betreffende locatie dan komen de kosten voor aanleg en/of herstel volledig voor rekening van de Klant.

Artikel 6. Nummers, toegangscodes etc.

6.1 Ten behoeve van een Dienst kan door SD-One BV aan de Klant een of meerdere IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers of eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit. 6.2 SD-One BV behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscodes te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft SD-One BV ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Klant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren. 6.3 SD-One BV is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van wijzigingen een nummer, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscodes. 6.4 Klant garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes dat in strijd is met de voorschriften en beperkingen zoals voorgeschreven in de toepasselijke wet- of regelgeving.

Artikel 7. Tarieven

7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Klant aan SD-One BV afhankelijk van de soort Dienst verschuldigd: a. een vergoeding voor overig dienst specifiek verbruik op basis van een verbruikstarief; b. een maandelijks vast tarief; en c. een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst.7.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle genoemde bedragen exclusief BTW .7.3 SD-One BV is te allen tijde gerechtigd de in artikel 7.1 lid a en/of lid b genoemde vergoeding en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. SD-One BV stelt de Klant ten minste één maand voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte.7.4 SD-One BV is gerechtigd om de in artikel 7.1 lid a, lid b en/of lid c genoemde tarieven jaarlijks te wijzigen volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindex "lonen CAO zakelijke dienstverlening". Wijzigingen van tarieven op grond van dit artikel zullen door SD-One BV vooraf worden bekendgemaakt.7.5 SD-One BV is daarnaast gerechtigd het in artikel 7.1 lid b en lid c genoemde tarief, alsmede ieder ander beding dat is opgenomen in de Overeenkomst, te wijzigen met ingang van ten minste één maand na mededeling van deze wijziging. Indien dit een voor de Klant nadelige tariefswijziging betreft, kan de Klant, indien hij het niet eens is met deze tariefswijziging, tot aan de datum van deze tariefswijziging de Overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de tariefswijziging van toepassing is. In dit geval kan de Klant SD-One BV niet aanspreken op nakoming van de Overeenkomst of aansprakelijk houden voor eventuele 'overstapkosten'.7.6 Indien SD-One BV ten behoeve van de Klant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat de Klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij Klant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van SD-One BV.7.7 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan SD-One BV per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

Artikel 8. Facturering en Betaling

8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, ontvangt Klant maandelijks van SD-One BV een elektronische factuur waarop de kosten voor het gebruik van de Aansluiting en Diensten (waaronder eventuele vergoedingen voor Aanvullende Diensten of diensten van derden) en indien van toepassing de eenmalige kosten gespecificeerd zijn. Maandelijks vaste tarieven/kosten worden door SD-One BV maandelijks vooruit gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betaling vindt plaats via automatische incasso waarvoor Klant een schriftelijke machtiging SD-One BV zal verstrekken, tenzij uitdrukkelijk met SD-One BV anders is overeengekomen. Indien wordt overeengekomen dat betaling op een andere manier plaatsvindt, dan is SD-One BV gerechtigd daarvoor een vooraf aangekondigde aanvullende vergoeding in rekening te brengen. Als het verschuldigde bedrag niet automatisch kan worden afgeschreven door een gebrek aan saldo of onbevoegdheid over het saldo te beschikken, brengt SD-One BV de Klant op de hoogte. De Klant maakt vervolgens binnen een periode van 5 (vijf) dagen het verschuldigde bedrag over op het door SD-One BV opgegeven rekeningnummer.

8.2 Klant is verplicht de op de factuur vermelde kosten binnen 8 dagen na factuurdatum aan SD-One BV te betalen, tenzij anders is overeengekomen. Facturen zijn uitsluitend betaalbaar aan SD-One BV. Als moment van betaling geldt het moment dat SD-One BV de betaling heeft ontvangen. De vooraankondiging van de automatische incasso geschiedt middels de factuur welke Klant minimaal 8 dagen voor de datum incassering ontvangt.

8.3 Indien de Klant meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij dit binnen 14 dagen na factuurdatum aan SD-One BV schriftelijk kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van SD-One BV.

8.4 In geval van bijzondere omstandigheden, waaronder maar niet uitsluitend: a. Ongebruikelijk veel of kostbaar telecommunicatieverkeer in een kort tijdsbestek; b. Het ontstaan van gereede twijfel omtrent het rechtmatig gebruik van de Aansluiting; c. Indien de factuur een bedrag overschrijdt van tweemaal het gemiddelde van de laatste drie maanden of € 500 (vijfhonderd euro) als een dergelijk gemiddelde te laag of niet beschikbaar is of enig ander bedrag dat aanvullend in de Overeenkomst door SD-One BV als limiet is gesteld, is SD-One BV gerechtigd om Klant hierover te informeren en tussentijds te factureren en / of een (onmiddellijke) aanbetaling te verlangen.

8.5 SD-One BV heeft het recht om de Dienst of individuele Aansluitingen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen indien de (onmiddellijke) aanbetaling uitblijft.

8.6 Elk beroep van de Klant op verrekening van een uitstaand bedrag met een vordering op SD-One BV is uitgesloten.

8.7 Als basis voor facturering zijn de door SD-One BV geregistreerde gegevens omtrent de Aansluiting en het gebruik ervan bindend.

8.8 Indien de Klant niet tijdig heeft betaald, zal deze automatisch in verzuim zijn zonder nadere ingebrekestelling. In dat geval worden alle vorderingen van SD-One BV op Klant direct opeisbaar. SD-One BV heeft recht op vergoeding van de wettelijke rente over het totale uitstaande bedrag en op vergoeding van de kosten gemaakt ten behoeve van het incasseren van uitstaande bedragen. De wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur met een minimum van € 150.

8.9 Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats tot voldoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de Klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 9. (Limitering van) Aansprakelijkheid

9.1 SD-One BV is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als gevolg van het niet of het niet goed functioneren van haar Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van SD-One BV. 9.2 In geen geval is SD-One BV aansprakelijk voor de manier waarop Klant gebruik maakt van de door SD-One BV geleverde Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen. Klant zal SD-One BV vrijwaren voor aanspraken van derden welke betrekking hebben op de inhoud van het data-, internet- en/of spraakverkeer en/of op gegevens welke de Klant verstuurt met behulp van de Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen. 9.3 Indien SD-One BV op grond van artikel 9.1 aansprakelijk is, tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met deze tekortkoming en gehouden is tot de betaling van een schadevergoeding, zal deze nooit hoger zijn dan de maandelijkse factuurwaarde (exclusief BTW) van de geleverde diensten/en/of producten in verband waarmee schade is veroorzaakt, met een maximum van € 10.000. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als 1 (één) gebeurtenis en dit maximum geldt per jaar. Indien de schade gedekt is door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van SD-One BV zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gemiste omzet, stilstand schade en/of gederfde winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van de Klant als gevolg van het niet functioneren van een Dienst die bestaat uit een telefonische of elektronische alarmvoorziening en/of kosten registratiesysteem (waaronder Aansluitingen voor alarmmeldingen en/of elektronische (PIN-)betalingen) is uitgesloten. 9.4 Alle aanspraken door Klant tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen 2 weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij SD-One BV te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken. 9.5 Klant zal SD-One BV vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst. 9.6 De Klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst/Aansluiting en de daarvoor toegekende nummer(s), IP-adressen, gebruikersnamen en/of wachtwoorden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de Klant op haar systemen worden geplaatst. Tevens is de Klant verantwoordelijk voor de beveiliging van haar (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand)apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. SD-One BV is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en de Klant vrijwaart SD-One BV voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden. 9.7 Het is de Klant niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de distributie van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik, en alle gebeurtenissen waarnaar als 'oneigenlijk gebruik' wordt verwezen zoals niet-uitputtend opgesomd in artikel 10.2 sub b. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijke reden om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens SD-One BV of derden, dan is de Klant volledig aansprakelijk voor de door SD-One BV en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient de Klant SD-One BV schadeloos te stellen. SD-One BV heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt. 9.8 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van SD-One BV kan de Klant SD-One BV niet op haar verplichtingen aanspreken. Van Overmacht is onder meer sprake indien SD-One BV niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van de Klant, defecten en/of storingen in de (rand)apparatuur, de systemen en/of het netwerk van de Klant, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) van de Klant, fraude, misbruik, onderhoud, oorlogs(gevaar), oproer, terreur, aanslagen, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", blikseminslag, storm, overstroming, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen, en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in (communicatieve) dienstverlening van derden.

Artikel 10. Verplichtingen van de Klant

10.1 Klant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van SD-One BV. Klant zal SD-One BV op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten. Zo is het de Klant niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen en/of programma's op de systemen van SD-One BV, waarvan naar het oordeel van SD-One BV aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van SD-One BV en/of overige (internet) gebruikers. 10.2 Klant zal SD-One BV alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante gegevens. 10.3 Klant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten jegens SD-One BV dat strijd met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren. 10.4 De Klant zal alle medewerking verlenen aan SD-One BV welke redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/of ten behoeve van het leveren van de Diensten. 10.5 Indien levering van de aangevraagde Dienst technisch niet mogelijk is kan SD-One BV aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Klant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Klant geen aanspraak maken op levering van de Dienst. 10.6 De Klant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internetgebruik. Het is mogelijk dat de Dienstbeschrijving hierover aanvullende concrete bepalingen bevat. Klant zal zich ook houden aan op de desbetreffende Dienst(en) toepasselijke gedragsregels en zogenaamde "fair use policy" die zijn gepubliceerd op de website van SD-One BV (sd-one.nl).

Artikel 11. Persoons- en verkeersgegevens

1.1 SD-One BV verzamelt niet meer persoons- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform geldende wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag gemeld. Klant geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die SD-One BV aanlegt in het kader van haar dienstverlening en facturering. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy-)wetgeving opgeslagen en beheerd. 11.2 De verwerking van persoonsgegevens heeft als doel: - het aanbieden en uitvoeren van Diensten; - activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitsonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik; - financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen; - het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketing activiteiten door derden; - het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening en producten van SD-One BV, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketingactiviteiten en marktonderzoek; - het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat; - training en opleiding van het eigen personeel; en - netwerkbeheer. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten. 11.3 Tenzij Klant schriftelijk heeft medegedeeld hier bezwaar tegen te maken, verleent hij SD-One BV hierbij het recht om zijn persoonsgegevens aan derden te verstrekken voor opname in een (elektronische) telefoongids. 11.4 SD-One BV draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

Artikel 12. Contract overname

12.1 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Klant niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van SD-One BV. 12.2 Klant verleent op voorhand toestemming en medewerking aan volledige of gedeeltelijke overdracht door SD-One BV van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde.

Artikel 13. Duur en beëindiging algemeen

13.1 De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 3.8 en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de Ready for Service-datum van de laatst opgeleverde dienst. Behoudens eenmalige tarieven, bedoeld voor installatie of oplevering van de Dienst, vindt de facturering van een Dienst plaats vanaf deze Ready for Service-datum. SD-One BV zal de Klant over de Ready for Service-datum informeren. Wanneer de Klant geen mededeling is gedaan van de Ready for Service-datum, wordt de duur van de Overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop de Dienst door de Klant in gebruik is genomen. SD-One BV zal eenmalige tarieven bedoeld voor installatie en oplevering van de Dienst factureren bij de ondertekening van de Overeenkomst. 13.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van één (1) jaar. 13.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met perioden van één (1) jaar, tenzij Klant of SD-One BV met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden voor afloop van de dan geldende periode schriftelijk aan de andere partij laat weten de Overeenkomst te willen opzeggen. De Overeenkomst eindigt dan van rechtswege aan het einde van de laatste dag van de dan geldende periode. 13.4 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op meerdere Aansluitingen op meerdere locaties van de Klant dan geldt het volgende: Een Aansluiting wordt per locatie van de Klant (hierna: "Locatie") aangegaan en afgenomen door Klant voor een looptijd als bedoeld in 13.2. De looptijd vangt aan op de Ready for Service-datum van de Aansluiting die onder de Overeenkomst wordt geleverd op de betreffende Locatie. Facturering van een Dienst vindt eveneens plaats vanaf deze Ready for Service-datum. De begin- en einddata van een Aansluiting kunnen afhankelijk van genoemde Ready for Service datum per Locatie verschillen. De afnameduur van de Aansluiting per Locatie wordt na het verstrijken van de minimumperiode automatisch verlengd met perioden van telkens 12 maanden, tenzij SD-One BV of Klant met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor afloop van de dan geldende looptijd, schriftelijk aan de andere partij laat weten de Aansluiting op een bepaalde Locatie te willen opzeggen. De betreffende opgezegde Aansluiting op de bepaalde Locatie eindigt dan aan het einde van de laatste dag van de dan geldende periode. De Overeenkomst blijft van kracht zolang alle Aansluitingen op alle Locaties van de Overeenkomst niet zijn opgezegd conform het bepaalde in dit artikel 13.4. 13.5 Indien de Overeenkomst of een afgenomen Aansluiting door de Klant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de minimumperiode c.q. verlengde periode van de Overeenkomst wordt opgezegd, dan is – onverminderd de overige rechten van SD-One BV – direct na de voortijdige opzegging een afkoopsom verschuldigd door de Klant. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande gefactureerde bedragen voor de Dienst uit: (i) honderd procent (100%) van de vaste terugkerende maandelijkse tarieven voor de Aansluiting en – indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de Aansluiting, voor de volledige initiële periode c.q. verlengde periode van de Overeenkomst of desbetreffende Aansluiting. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de Aansluiting wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat via de Dienst is verbruikt en door SD-One BV is gefactureerd gedurende de reeds verstreken periode te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd. Indien de Klant de Overeenkomst of een Aansluiting vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst – zonder kortingen – aan SD-One BV verschuldigd. 13.6 Indien de Klant wenst dat SD-One BV na het (voortijdig) eindigen van de Overeenkomst medewerking verleent aan de transitie naar de diensten van een nieuwe leverancier, dan dient de Klant SD-One BV hierover minimaal 3 (drie) maanden van tevoren schriftelijk informeren. SD-One BV is niet verplicht om deze medewerking te verlenen en kan hieraan nadere voorwaarden en tarieven stellen. Indien SD-One BV Diensten (deels) voortzet tijdens de door SD-One BV nader overeen te komen transitieperiode, dan vervallen eventueel van toepassing zijnde kortingspercentages en zullen de standaard tarieven voor de betreffende Dienst(en) in rekening worden gebracht. Tevens blijven deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing op deze Diensten. 13.7 Indien SD-One BV kosten heeft gemaakt voor het porteren van (telefoon)nummers van de Klant zal Klant deze kosten vergoeden wanneer zij vóór het aflopen van de overeengekomen minimumperiode de Overeenkomst beëindigt, met inachtneming van hetgeen in artikelen 13.3, 13.4 en 13.5 is bepaald. 13.8 Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen in geval: - de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn na de datum van de ingebrekestelling alsnog aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen; - de andere partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surseance van betaling verkeert; - de andere partij surseance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan. 13.9 SD-One BV is gerechtigd de levering van Diensten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien: a. de Klant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen; b. er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Aansluiting, de Dienst of daarmee verband houdende Voorzieningen, faciliteiten en/of diensten (zoals, maar niet beperkt tot ter beschikking gestelde (informatie)nummers, al dan niet door Klant; c. er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheid en beveiligingsredenen; d. er sprake is van een

overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan SD-One BV toerekenbare tekortkoming; e. de Klant valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven; f. de Klant een Overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan. g. er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van SD-One BV gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden.13.10 Bij opschorting of opzegging als in artikel 13.9 bedoeld ontstaat voor SD-One BV geen aansprakelijkheid jegens de Klant en/of derden. In het geval van aanwijzingen van misbruik of (een vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft SD-One BV daarnaast tevens het recht om alle aan de Klant openstaande, en toekomstig aan de Klant verschuldigde, betalingen in te houden, teneinde de belangen kosten en schade van SD-One BV en/of derden te waarborgen. Indien na onderzoek SD-One BV oordeelt dat sprake was van misbruik of oneigenlijk gebruik en de Klant niet onomstotelijk het tegendeel heeft bewezen, worden de daarop betrekking hebbende vergoedingen definitief niet uitbetaald aan de Klant. Bij opschorting of opzegging als in artikel 13.9 bedoeld zullen alle vorderingen van SD-One BV aan de Klant voortvloeiende uit de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar worden.13.11 SD-One BV kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken dan wel ingeval zich een van de in artikel 13.8 of artikel 13.9 genoemde situaties voordoet. Indien de Dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is SD-One BV gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.

Artikel 14. Toepasselijk recht en jurisdictie

14.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.14.2 Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter te Amsterdam of een andere rechter te bepalen door SD-One BV.

Artikel 15. Aanpassingen

15.1 SD-One BV kan haar aanbod van Diensten naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteits- overwegingen.15.2 Indien naar het oordeel van SD-One BV het wenselijk is, is SD-One BV steeds gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de voor de Dienst gebruikte infrastructuur, dragers, technische instellingen, gebruikte techniek of gebruikte apparatuur.15.3 Indien noodzakelijk wegens technische gronden of bedrijfseconomische redenen is SD-One BV gerechtigd om een (aanbiedingsvorm) Dienst te beëindigen en/of te wijzigen waarbij SD-One BV zich in zal spannen om waar mogelijk een vervangende dienst aan te bieden. Dit geldt ook in gevallen waarbij SD-One BV afhankelijk is van de levering van (een deel van) de Dienst door derden, die om welke reden dan ook beëindigd of gewijzigd wordt.

Artikel 16. Systemen SD-One BV en intellectueel eigendomsrecht

16.1 SD-One BV is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.16.2 SD-One BV is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlog-procedure) van de Diensten.16.3 SD-One BV is niet aansprakelijk voor schade van de Klant als gevolg van het in artikel 16.1 en/of artikel 16.2 gestelde.16.4 Klant is verantwoordelijk voor al het gebruik dat met behulp van zijn Gebruikersnaam en wachtwoord combinatie wordt uitgevoerd zoals bestellingen, aanvragen alsof het een reguliere Overeenkomst betreft zoals benoemd in artikel 3.8.16.5 Alle rechten voor de Diensten en Bruikleenproducten en benamingen die SD-One BV ontwerpt, levert of verstrekt zoals handleidingen, promotiemateriaal en andere zaken komen toe aan SD-One BV. Het is klant niet toegestaan deze zonder schriftelijke toestemming van SD-One BV te gebruiken of te verwijderen van producten danwel Voorzieningen.

Artikel 17. Voorzieningen

17.1 De mogelijkheid bestaat dat SD-One BV ten behoeve van de te leveren Dienst(en) bepaalde Voorzieningen installeert welke al dan niet bij de prijs van de overeengekomen Dienst(en) is inbegrepen. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt SD-One BV de Voorzieningen. 17.2 Aan de Klant wordt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht verstrekt met betrekking tot de software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie. De Klant gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij deze software en documentatie. Het is de Klant niet toegestaan derden gebruik van deze software en/of documentatie te laten maken. 17.3 Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de Voorzieningen gelden de voorwaarden welke door de leverancier van de betreffende Voorzieningen is bepaald. 17.4 De eigendom van Voorzieningen zal niet aan de Klant worden overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. 17.5 Het is Klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen aan de Voorzieningen, deze te verplaatsen, te openen, of anderszins te bewerken en/of te beïnvloeden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van SD-One BV. 17.6 Klant zal derden die rechten doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen zoals inbeslagname willen uitvoeren, op de hoogte stellen van het eigendom van SD-One BV. Klant zal tevens in dat geval SD-One BV onmiddellijk inlichten. 17.7 Installatie van Voorzieningen geschiedt door SD-One BV of door SD-One BV ingeschakelde installateurs op een met Klant overeengekomen locatie. 17.8 De Klant onthoudt zich van het veelevoudigen en/of openbaarmaking en/of anderszins verspreiden van de software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, anders dan noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de Diensten en opslag- (back-up-)doeleinden voor eigen intern gebruik. Bij het maken van opslag-(back-up-)kopieën voor eigen intern gebruik zal de Klant alle gegevens en tekens, die bepalend zijn voor eigendom en herkomst, in stand laten. 17.9 Tijdstippen van installatie, programmering en onderhoud van de Voorzieningen zullen zoveel mogelijk in overleg tussen Klant en SD-One BV worden vastgesteld. 17.10 De Klant is aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan de Voorzieningen, tenzij de schade is ontstaan door aan SD-One BV toe te rekenen handelen of nalaten. Het door Klant te vergoeden bedrag in geval van aansprakelijkheid van Klant zal minimaal gelijk zijn aan de vervangingswaarde van de Voorzieningen. 17.11 Na beëindiging van de Overeenkomst is de Klant verplicht om op eerste verzoek van SD-One BV daartoe medewerking te verlenen aan het afgeven aan dan wel het (laten) terugnemen door SD-One BV van de Voorzieningen. Indien de Klant in strijd met haar verplichting uit dit artikel 17.11 handelt, is de Klant gehouden SD-One BV de vervangingswaarde van de betreffende Voorzieningen, waarvan de hoogte door SD-One BV wordt bepaald, en alle kosten die SD-One BV maakt en die verband houden met dit tekortschieten van de Klant, te vergoeden. Betaling van de vervangingswaarde van de Voorzieningen en/of de hiervoor genoemde kosten laat onverlet de overige rechten van SD-One BV, zoals het recht van SD-One BV om in rechte teruggave van de Voorzieningen te vorderen met veroordeling van een dwangsom.

Artikel 18. (Wijzigingen) Algemene Voorwaarden en slotbepalingen

18.1 SD-One BV is bevoegd in de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen welke voor de Klant na de bij de bekendmaking van de wijziging vermelde termijn van kracht worden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden kunnen worden bekendgemaakt op of via de factuur. 18.2 Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven. 18.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn vermeld op de website van SD-One BV (sd-one.nl). Zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden door SD-One BV. 18.4 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst bij gerechtelijke uitspraak of anderszins niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst gestalte zal worden gegeven. 18.5 Wijzigingen in de bevoegdheid van de Klant, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover SD-One BV eerst van kracht worden nadat SD-One BV daarvan schriftelijk door Klant in kennis is gesteld. 18.6 De Klant is verplicht van iedere (voorgenomen) adreswijziging en/of wijziging van (facturatie)gegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan SD-One BV. De Klant kiest in haar relatie tot SD-One BV uitdrukkelijk domicilie op het laatste door Klant aan SD-One BV schriftelijk opgegeven adres. 18.7 De Klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling SD-One BV hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.