

## Algemene Leveringsvoorwaarden

van:

CLOUDOE B.V. tevens handelende onder de namen 'pureCLOUDOE' en 'Brabant Cloud Services', hierna te noemen CLOUDOE,  
Moeskampweg 1,  
5222 AW 's-Hertogenbosch,  
KvK nummer 60328908.

Datum: 01 Maart 2020

### 1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Indien CLOUDOE zich op enigerlei wijze aan de algemene inkoopvoorwaarden van Contractant verbindt of deze aanvaardt, zijn de voorwaarden van Contractant zonder enig voorbehoud leidend en vervallen alle hierna genoemde voorwaarden uit algemene Leveringsvoorwaarden van CLOUDOE.
- 1.2. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij CLOUDOE goederen en/of diensten van welke aard ook aan Contractant aanbiedt of levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijking van deze algemene Leveringsvoorwaarden is slechts mogelijk indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.
- 1.3. Alle aanbiedingen van CLOUDOE zijn vrijblijvend, ook al is in de aanbieding een geldigheidstermijn genoemd, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. CLOUDOE behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van Contractant. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de Contractant en CLOUDOE of door schriftelijke acceptatie door CLOUDOE van een schriftelijke bestelling van Contractant. Elke wijziging, aanvulling of verlenging van een overeenkomst dient schriftelijk te worden overeengekomen in een rechtsgeldig ondertekend document.
- 1.4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Contractant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen CLOUDOE en Contractant in overleg treden met als doel een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

#### **CLOUDOE BV**

Graaf van Solmsweg 50  
5222 BP 's-Hertogenbosch

T 0800 256 83 63  
KvK 60328908

E [info@cloudoe.nl](mailto:info@cloudoe.nl)  
W [www.cloudoe.nl](http://www.cloudoe.nl)

BTW (NL) 853860555B01  
IBAN NL25RABO0171527518





- 1.6. CLOUDOE behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. CLOUDOE zal de voorgenomen wijziging ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging ingaat aan Contractant mededelen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van CLOUDOE en overeenkomsten tussen CLOUDOE en Contractant vanaf de ingangsdatum van de wijziging.



## 2. Vergoeding

- 2.1. Contractant is aan CLOUDOE vergoedingen verschuldigd voor de levering van Diensten volgens de door CLOUDOE aangegeven tarieven.
- 2.2. De in artikel 2.1 bedoelde vergoedingen worden voor elk van de Diensten afzonderlijk vastgesteld en kunnen behelzen:
  - 2.2.1. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de Dienst, en, voor zover van toepassing voor de benodigde voorzieningen;
  - 2.2.2. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging of verplaatsing van de Dienst;
  - 2.2.3. een maandelijks verschuldigd bedrag en/of maandelijks verschuldigde bedragen voor het instandhouden en het beschikbaar stellen van de Dienst en het verlenen van een of meer Diensten;
  - 2.2.4. kosten voor de met gebruikmaking van de Dienst tot stand gebrachte verbindingen, onder andere met andere netwerken en voor de verbindingen die voor rekening van Contractant zijn geaccepteerd.
- 2.3. De vergoeding die Contractant maandelijks is verschuldigd, wordt in een door CLOUDOE opgestelde nota vermeld. De vergoeding zal worden verhoogd met de verschuldigde wettelijke belastingen en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 2.4. CLOUDOE is gerechtigd de tarieven die voor de Diensten gelden, jaarlijks te verhogen, op basis van het prijsindexcijfer van de dienstenprijsindex, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek . De tarieven en de jaarlijkse verhoging ervan kunnen door CLOUDOE ook worden aangepast conform de toekomstige wet- en regelgeving.
- 2.5. Onverminderd wat is bepaald in artikel 2.4 kan CLOUDOE de tarieven die voor de Dienstengelden, verhogen. Indien CLOUDOE de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van de in artikel 2.4 bedoelde index, heeft Contractant het recht de Overeenkomst tegen de datum waarop de wijziging ingaat, op te zeggen.
- 2.6. De door CLOUDOE geregistreerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoedingen, administratie, indienstelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.



### **3. Betaling**

- 3.1. Contractant is de vergoeding, zoals genoemd in artikel 2, verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst voor gebruik ter beschikking is gesteld, dan wel vanaf het moment dat door Contractant daadwerkelijk van de Dienst gebruik wordt gemaakt, zulks per Dienst bepaald. Indien indienststelling van de Dienst wordt verhinderd door een aan Contractant toe te rekenen omstandigheid, is Contractant de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan Contractant toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden, zulks onder voorwaarde dat CLOUDOE binnen een maand nadat de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld, de Contractant terzake van deze vergoeding schriftelijk aanspreekt.
- 3.2. CLOUDOE zal aan Contractant de verschuldigde vergoeding uit artikel 2 door middel van een nota in rekening brengen. De wijze van betaling van de vergoeding en de termijn waarbinnen de betaling dient te geschieden, worden in de desbetreffende nota vermeld en zijn per Dienst bepaald. Indien geen termijn op de nota is vermeld, zal een betalingstermijn van 8 dagen gelden. Indien het door CLOUDOE vastgestelde maximale bedrag waarvoor Contractant in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is CLOUDOE bevoegd reeds voordat de gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan Contractant een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.
- 3.3. Voor zover verschuldigde vergoedingen over een volle kalendermaand verschuldigd zijn conform artikel 2.2.3, wordt voor elke dag dat Contractant van de betrokken Diensten gebruikmaakt 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.
- 3.4. Indien Contractant niet binnen de in artikel 3.2 gestelde termijn de vergoeding heeft betaald, zal CLOUDOE Contractant schriftelijk mededelen dat de betaling niet is ontvangen en gunt CLOUDOE Contractant een termijn van 7 dagen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. In het geval dat Contractant de betaling niet binnen deze 7 dagen verricht, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 3.5. Vanaf de datum van verzuim kan CLOUDOE Contractant een extra vergoeding in rekening brengen gelijk aan de wettelijke rente over de verschuldigde bedragen en de kosten die CLOUDOE maakt ten behoeve van het incasseren van die bedragen. CLOUDOE is gerechtigd de levering van Diensten ingeval van verzuim direct te staken.

### **4. Aansprakelijkheid van CLOUDOE, vrijwaring**

- 4.1. CLOUDOE aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit dit artikel 4 blijkt.
- 4.2. Onverlet het bepaalde in artikel 4.3 is de totale aansprakelijkheid van CLOUDOE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uit hoofde van de ontbinding van de overeenkomst beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, dan wordt de verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €10.000 (tienduizend euro).



Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- 4.2.1. De redelijke kosten die contractant zou moeten maken om de prestatie van CLOUDOE aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Contractant de overeenkomst heeft ontbonden.
  - 4.2.2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.
  - 4.2.3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Contractant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 4.3. De totale aansprakelijkheid van CLOUDOE voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiele beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
  - 4.4. Aansprakelijkheid van CLOUDOE voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van geld of waardepapieren, door gebruik of het niet kunnen gebruiken door contractant of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen en de aansprakelijkheid van CLOUDOE voor andere directe schade dan opgesomd in artikel 4.2 (zoals het verloren gaan van gegevens of bestanden) is uitgesloten.
  - 4.5. Buiten de in 4.2 en 4.3 genoemde gevallen rust op CLOUDOE geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
  - 4.6. De aansprakelijkheid van CLOUDOE voor schade door Contractant geleden wegens toerekenbare tekortkoming van CLOUDOE in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant CLOUDOE onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en CLOUDOE ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CLOUDOE in staat is adequaat te reageren.
  - 4.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade zo spoedig mogelijk na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 4 weken, schriftelijk bij CLOUDOE meldt.
  - 4.8. Contractant vrijwaart CLOUDOE voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door Contractant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door CLOUDOE geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Contractant bewijst dat de schade veroorzaakt is door die dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen en ook zou zijn ontstaan indien Contractant de dienst(en), apparatuur, programmatuur, of andere materialen zonder enig toevoeging of wijziging of bewerking zou hebben geleverd aan die derden.
  - 4.9. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel 4 vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van CLOUDOE en ieder ander die door haar in het kader van de levering van Diensten wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie CLOUDOE geleverde zaken en/of onderdelen betreft.



## 5. Overmacht

- 5.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van CLOUDOE. Wanneer de overmacht situatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke mededeling aan de wederpartij te ontbinden.
- 5.2. Indien Contractant op het moment van beëindiging van de overeenkomst als omschreven in 5.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij CLOUDOE ten aanzien van deze prestaties in verzuim is. Bedragen die CLOUDOE voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

## 6. Software

- 6.1. Het installeren van (nieuwe) software kan mogelijk van invloed zijn op de Service Level Garanties van Contractant. Om dergelijke problemen te voorkomen informeert Contractant CLOUDOE voorafgaand over installaties van nieuwe software. Voor zover een dergelijke melding niet heeft plaatsgevonden en CLOUDOE software ontdekt welke de werking van het netwerk c.q. diensten van CLOUDOE daadwerkelijk en aantoonbaar in gevaar brengt, kan CLOUDOE in onderling overleg met Contractant de software verwijderen.
- 6.2. Web- en reguliere applicaties niet door CLOUDOE geleverd, zijn standaard de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker. Indien gewenst, kan CLOUDOE de verantwoording over de (Web-)applicaties overnemen onder de voorwaarde dat de leverancier van de (Web-) applicatie(s) en Contractant instemmen met het maken van afspraken en het vastleggen van procedures tussen de leverancier van de (Web-) applicatie(s) en CLOUDOE.

## 7. Gebruik van de dienst(en)

- 7.1. De technische eigenschappen van aan Contractant in gebruik gegeven Diensten zijn omschreven in Bijlage 1 van deze Overeenkomst. CLOUDOE garandeert niet dat na het totstandkoming van de overeenkomst de betreffende Dienst direct geschikt is voor het levering aan Contractant.
- 7.2. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van CLOUDOE zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
- 7.3. Eindgebruikers mogen geen oneigenlijk gebruik maken van de Dienst, zoals bedoeld in artikel 6.1. Contractant zal toezien op de naleving van de betreffende bepaling door haar Eindgebruikers.



- 7.4. Contractant zal aan haar ter beschikking gestelde Diensten uitsluitend gebruiken voor het afnemen van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen waarbij de Dienst mogelijk slechts conform de Dienstbeschrijving functioneert indien de daarin genoemde Randapparatuur wordt gebruikt.
- 7.5. Contractant staat er voor in dat:
- 7.5.1. haar in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur niet geheel of gedeeltelijk worden veranderd. Indien wijzigingen worden aangebracht aan bij Contractant in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur zonder toestemming van CLOUDOE, zal alle aanspraak op garantie en/of service in het geheel vervallen.
- 7.5.2. geen werkzaamheden worden verricht door, namens of met medeweten van Contractant aan hem in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur.
- 7.6. De aan Contractant in gebruik gegeven Dienst kan tevens gebruikt worden voor andere dienstverlening ten behoeve van dezelfde Eindgebruikers. Op verzoek dient Contractant mee te werken Eindgebruikers ook gebruik te laten maken van andere diensten middels dezelfde Dienst, indien en voor zover dit gebruik redelijkerwijs mogelijk is.

## **8. Buiten gebruik stellen van de dienst(en)**

- 8.1. Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door Contractant, het verkeer op het vaste netwerk van de leveranciers van CLOUDOE hinder ondervindt is Contractant verplicht om binnen 2 uur na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van CLOUDOE daartoe, zijn gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met de door CLOUDOE bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van CLOUDOE noodzakelijk is kan CLOUDOE de Dienst zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
- 8.2. Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is CLOUDOE gerechtigd aan Contractant in gebruik gegeven Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst op te schorten, indien Contractant wezenlijke verplichtingen uit deze Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in deze Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.
- 8.3. Van de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.
- 8.4. Contractant blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in artikel 6.2, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.
- 8.5. De opschorting als bedoeld in het eerste lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat Contractant zijn verplichtingen alsnog nakomt. 1



## 9. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 9.1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van een jaar, tenzij anders schriftelijk bepaald.
- 9.2. CLOUDOE kan de Overeenkomst met Contractant tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 6 kalender maanden opzeggen. CLOUDOE zal een dergelijke opzegging schriftelijk en met valide argumenten doen. Contractant kan de Overeenkomst met CLOUDOE tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 3 kalender maanden opzeggen.
- 9.3. Elk der partijen heeft het recht, in aanvulling op het algemene recht, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
  - 9.3.1. de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - 9.3.2. de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend.
- 9.4. Bij voortijdige beëindiging door Contractant zal CLOUDOE een afkoopsom vorderen voor de resterende looptijd van het contract. Deze vordering bestaat uit de maandelijksse abonnementskosten van de geleverde Dienst vermeerderd met de gemiddelde verbruikskosten. De verbruikskosten worden berekend als het gemiddelde verbruik over de laatste drie maanden. Deze kosten zullen in een keer in rekening worden gebracht voor de resterende duur van het contract. Na ontvangst van de afkoopsom zal CLOUDOE de betreffende dienst vrijgeven voor overname.

## 10. Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele dienst

- 10.1. Individuele Diensten worden, tenzij anders overeengekomen, voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur van een jaar, te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling.
- 10.2. Opzegging door Contractant van de overeenkomst betreffende individuele Dienst kan geschieden tegen en na het verstrijken van de minimum duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 10.3. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur nog niet is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen, zonder dat opzegging vereist is, door verloop van de minimumduur. De bepalingen van deze Overeenkomst blijven op deze overeenkomsten van kracht.
- 10.4. De overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van deze Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen zonder dat opzegging vereist is.
- 10.5. Indien Contractant de overeenkomst met CLOUDOE met betrekking tot een aan Contractant in gebruik gegeven Dienst opzegt, en Contractant een overeenkomst met een andere leverancier dan CLOUDOE wenst te sluiten met betrekking tot dezelfde Dienst, zal Contractant, met inachtneming van artikel 8.2, CLOUDOE daaromtrent tenminste twee weken voordat de overeenkomst met de Eindgebruiker zal eindigen informeren.
- 10.6. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 2.5 van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien rechtvaardigt, is Contractant gerechtigd om tijdens de minimumduur als bedoeld in





artikel 8.1 het gebruik van de Individuele Dienst op te zeggen. Het gebruik van de Individuele Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimumduur niet van toepassing op het gebruik van deze Individuele Dienst. Van deze bevoegdheid kan Contractant gebruik maken tot het moment waarop de gewijzigde tarieven in werking treden.

## 11. Authenticatie

- 11.1. Om gebruik te kunnen maken van de (bepaalde) Dienst(en) is Authenticatie benodigd. CLOUDOE geeft deze Authenticatie aan de Contractant middels een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord.
- 11.2. De Contractant draagt er zorg voor dat de loginnaam en het wachtwoord op een zodanige beheerd wordt dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. Contractant dient de ontvangst van een wachtwoord te bevestigen aan CLOUDOE. Contractant zal wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven.
- 11.3. Contractant draagt zorg voor de administratie en het beheer van de loginnaam en het wachtwoord. Wanneer Contractant wetenschap verkrijgt van een (dreigende) openbaring van een wachtwoord aan een niet bevoegde verkrijger is Contractant verantwoordelijk voor het herstel van het geëiste beveiligingsniveau en, alle claims en/of kosten die uit deze openbaring zouden kunnen voortvloeien. De Contractant zal CLOUDOE onmiddellijk van een openbaring van een loginnaam en/of wachtwoord op de hoogte stellen.

## 12. Risico en verzekering

- 12.1. Het risico van verlies of beschadiging van de apparatuur, programmatuur, materialen, onderdelen, documentatie en andere producten die voorwerp zijn van de overeenkomst, gaat op Contractant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Contractant, van een door Contractant gebruikte hulppersoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment is Contractant verantwoordelijk voor schade die de apparatuur, programmatuur en dergelijke aan zich zelf of derden mocht berokkenen. Na die datum zal CLOUDOE verloren of beschadigde programmatuur vervangen tegen de kosten van de producten inclusief installatie en oplevering.
- 12.2. Contractant dient ervoor te zorgen dat, vanaf de risico-overgang als bedoeld in 8.1 zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering de financiële gevolgen van zijn aansprakelijkheid jegens derden en CLOUDOE dekt. Contractant ziet af van elk recht op regres en vrijwaart CLOUDOE voor regres van diens assuradeuren jegens CLOUDOE.
- 12.3. Indien Contractant zaken of rechten onder zich heeft die eigendom zijn van CLOUDOE of aan CLOUDOE of haar toeleveranciers toekomen, zal Contractant CLOUDOE terstond informeren indien daarop beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd.
- 12.4. Indien producten voor onderhoud of garantieservice naar CLOUDOE worden vervoerd en daarvoor tijdelijk bij CLOUDOE aanwezig zijn, zal CLOUDOE ervoor zorgen dat die producten voor die periode en tijdens het vervoer naar en van CLOUDOE, mits CLOUDOE het vervoer uitvoert, verzekerd zijn tegen verlies, beschadiging en diefstal.



### **13. Verplichtingen van CLOUDOE**

- 13.1. CLOUDOE zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de Onderhoudstijden van haar leveranciers, beschikbaar te houden.
- 13.2. Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan CLOUDOE geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Contractant en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de Verbinding.
- 13.3. CLOUDOE zal zich inspannen om de gegevens die Contractant op de computersystemen van CLOUDOE opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast Contractant, uitsluitend de systeembeheerder(s) van CLOUDOE toegang heeft (hebben). Contractant heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van CLOUDOE opgeslagen gegevens op te vragen bij CLOUDOE. CLOUDOE is gerechtigd om voor deze service een vergoeding van de gemaakte administratiekosten aan Contractant in rekening te brengen. CLOUDOE zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. CLOUDOE zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.
- 13.4. CLOUDOE treft passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de Dienst(en) teneinde een passend beveiligingsniveau te bereiken. Contractant is zich ervan bewust dat CLOUDOE redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien Contractant deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient Contractant, tenzij anders overeengekomen, voor eigen rekening een firewall op te zetten.
- 13.5. CLOUDOE behoudt zich het recht voor wijzigingen in (de toegang tot) de Diensten, zoals Hostnaam en/of de Toegangscodes en wachtwoorden aan te brengen, indien zulks wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Indien zodanige wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop Contractant toegang verkrijgt tot de Dienst(en), zal CLOUDOE Contractant tijdig over de wijzigingen informeren.

### **14. Verplichtingen van Contractant**

- 14.1. Contractant verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren en na te leven met inachtneming van de belangen van CLOUDOE. Contractant zal de levering van Diensten op geen enkele wijze hinderen en/of vertragen.
- 14.2. Contractant is verplicht, op verzoek van CLOUDOE, aan CLOUDOE gegevens te verschaffen die CLOUDOE nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Diensten.
- 14.3. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, dient Contractant zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Dienst, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of CLOUDOE daaraan stelt. Op verzoek van



Contractant zal CLOUDOE informatie over die eisen aan Contractant (doen) verstrekken.

- 14.4. Contractant zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar Eindgebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van CLOUDOE zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.
- 14.5. Contractant draagt er zorg voor dat haar Eindgebruikers de Dienst(en) slechts gebruiken in overeenstemming met Acceptable Use Policies. Contractant zal door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Eindgebruiker:
- 14.5.1. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
  - 14.5.2. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
  - 14.5.3. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
  - 14.5.4. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
  - 14.5.5. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;
  - 14.5.6. niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.
- 14.6. Onverminderd haar overige rechten, behoudt CLOUDOE zich het recht voor haar verplichtingen jegens Contractant op te schorten, onder meer door Eindgebruiker met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te kunnen ontzeggen, indien Contractant handelt in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde en indien het handelen van CLOUDOE dit rechtvaardigt. CLOUDOE zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Contractant vrijwaart CLOUDOE tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Eindgebruiker in strijd met het in artikel 11.2 bepaalde.
- 14.7. Indien een door Eindgebruiker door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie van Eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is en zulks ter kennis van CLOUDOE komt, kan CLOUDOE Contractant sommen de desbetreffende publicatie binnen de kortst mogelijke tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet Contractant niet aan deze sommatie, dan zal CLOUDOE de publicatie zelf van haar systemen verwijderen. CLOUDOE zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 14.8. Indien Contractant voornemens is te verhuizen, deelt hij CLOUDOE zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede waarnaar de Dienst zal moeten worden omgezet. CLOUDOE zal zich inspannen om de Dienst tijdig te laten omzetten naar het door Contractant opgegeven (nieuwe) adres. Eventuele kosten die voortvloeien uit het omzetten van de Dienst komen voor rekening van Contractant. Indien de Dienst niet beschikbaar is op het nieuwe adres van Contractant blijft deze de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 8. Contractant zal CLOUDOE en/of de Telecomoperator op verzoek alle medewerking verlenen die nodig is om de Dienst te kunnen leveren aan de volgende bewoner op het oude adres van Contractant.



14.9. Het is Contractant niet toegestaan om de Dienst aan derden buiten de organisatie ter beschikking te stellen, tenzij de desbetreffende computersystemen van die derden zich fysiek op de bedrijfslocatie van Contractant bevinden. Dit verbod laat de mogelijkheid onverlet dat Contractant aan derden diensten verleent die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens of diskruimte op computers van Contractant die van de Dienst gebruik maken, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web-hosting diensten.

## 15. Domeinnamen en IP-adressen

15.1. Indien is overeengekomen dat CLOUDOE voor Contractant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel 12 bepaalde.

15.2. Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, Network Solutions, Inc. (InterNIC), CORE en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP-adressen. CLOUDOE vervult ter zake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde (klasse van) aangevraagde IP-adressen ook (wordt) worden verleend.

15.3. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van (de onderneming van) Contractant. Onder omstandigheden kan het zo zijn dat (een medewerker van) CLOUDOE wordt geregistreerd als technisch contactpersoon voor het domein. CLOUDOE heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het gebruik van het domein. Contractant vrijwaart CLOUDOE tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt ook indien de domeinnaam is verkregen zonder bemiddeling van CLOUDOE

## 16. Garantie

16.1. De garantie termijn gaat in op de dag van levering van nieuwe apparatuur of, indien de levering wordt uitgesteld ten gevolge van een handeling of verzuim van Contractant, op de dag waarop de levering anders zou hebben plaatsgevonden. De garantieservice is kosteloos, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld.

16.2. Indien Contractant geen onderhoudsovereenkomst met CLOUDOE heeft afgesloten, geldt gedurende de in de overeenkomst genoemde periode, maar tenminste voor een periode van drie (3) maanden de volgende garantie:

16.2.1. CLOUDOE garandeert dat fabrieksnieuw geleverde apparatuur vrij is van fabricage- en materiaalfouten. CLOUDOE garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, of dat deze geschikt is voor een bepaald voorgenomen gebruik.

16.3. De garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van CLOUDOE, tenzij in de overeenkomst is vermeld dat werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Contractant waar de apparatuur zich bevindt. In het eerste geval dient de apparatuur- of indien mogelijk de betreffende defecte onderdelen- door en op kosten van Contractant verzonden worden.



- 16.4. Arbeidsloon en reiskosten komen voor rekening van Contractant tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij partijen uitdrukkelijk, schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 16.5. Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de "Principal Period of Maintenance" (PPM), er geldt geen vaste "Call Back Time" of "on-site Response Time", tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 16.6. De garantie is beperkt tot de vervanging of reparatie van onderdelen, naar keuze van CLOUDOE, die door CLOUDOE als ondeugdelijk worden aangemerkt.
- 16.7. CLOUDOE behoudt zich het recht voor gedurende de garantie periode "Engineering Changes" door te voeren.
- 16.8. De onderdelen worden zo nodig vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. De oude onderdelen worden bij de-installatie eigendom van CLOUDOE, Contractant zal voor zover nodig, op eerste verzoek van CLOUDOE medewerking verlenen aan het effectueren van deze eigendomsoverdracht en staat er voor in de eigendomsoverdracht te realiseren. De vervangende onderdelen worden eigendom van Contractant indien en nadat Contractant al de ter zake de apparatuur verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 16.9. Op de in 16.2 omschreven garantie kan geen beroep worden gedaan:
- 16.9.1. Indien Contractant de apparatuur niet volgens haar bestemming gebruikt
  - 16.9.2. Indien Contractant de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert dan wel door derden laat verplaatsen, vervangen of repareren, zonder hiervoor een schriftelijke toestemming te hebben verkregen van CLOUDOE, of indien de apparatuur zich buiten Nederland bevindt.
  - 16.9.3. Indien de apparatuur ondeskundig wordt geïnstalleerd door Contractant of door Contractant ingehuurde derden.
  - 16.9.4. Indien Contractant verzuimt, terstond na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, de noodzakelijke schade beperkende maatregelen te nemen.
  - 16.9.5. Indien Contractant gebruik maakt van hulpbenodigdheden, welke niet zijn geleverd of goedgekeurd door CLOUDOE.
  - 16.9.6. Indien Contractant de apparatuur binnen de garantietermijn verkoopt.
  - 16.9.7. Indien de ruimte(n) waarde apparatuur is opgesteld of de aangevoerde elektrische energie niet, of niet langer, voldoen aan de specificaties van CLOUDOE.
  - 16.9.8. Met betrekking tot onderdelen, die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantie termijn.
  - 16.9.9. Met betrekking tot machines of onderdelen die als gevolg van van buiten komende oorzaken dermate beschadigd zijn dat reparatie niet meer mogelijk is.
  - 16.9.10. Indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door CLOUDOE geleverd of bij CLOUDOE in onderhoud staand of onder CLOUDOE garantie vallend product.
  - 16.9.11. Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwijking, overmatige verhitting, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanning fluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken.



## **17. Terugkoop en retourzending**

17.1. Contractant zal alle door hem ten verkoop aan te bieden CLOUDOE-apparatuur verkopen aan CLOUDOE, indien CLOUDOE zich bereid verklaart de hoogste prijs te betalen die Contractant voor de apparatuur van derden zou kunnen ontvangen. CLOUDOE mag hieromtrent inlichtingen inwinnen bij deze eventuele derden.

17.2. CLOUDOE is niet verplicht retourzendingen te accepteren indien zij hiervoor geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door CLOUDOE van de door Contractant opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijven berusten bij Contractant totdat zij door CLOUDOE zijn gecrediteerd.

## **18. Slotbepaling**

18.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden, alsmede de daarop gebaseerde overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht. Partijen zullen alle geschillen, welke onverhoopt mochten ontstaan met betrekking tot enige op deze Algemene Leveringsvoorwaarden gebaseerde overeenkomst, in eerste aanleg onderwerpen aan de uitspraak van de bevoegde rechtelijke instanties te Rotterdam, tenzij partijen arbitrage of bindend advies zijn overeengekomen.

18.2. Partijen zullen een geschil zoveel mogelijk in de minne proberen te schikken.

18.3. CLOUDOE kan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een andere onderneming zonder dat daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Contractant is vereist. CLOUDOE is daarnaast gerechtigd om de uitvoering van de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.

18.4. Het door CLOUDOE niet uitoefenen van enig recht of niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of verwerking van dat rechtsmiddel in. Iedere vordering van partijen op elkaar ter zake (de uitvoering) van een overeenkomst, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak in rechte is aangespannen.

18.5. Elektronische communicatie tussen partijen wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie, voor zover rechtens toegestaan en mogelijk en mits in een elektronisch document een persoonlijke identificatie(-code) van de afzender is aangebracht.



## 19. Begripsbepalingen

### Call Back Time

Onder “Call Back Time” wordt verstaan, de tijd tussen de melding van de storing en de eerste reactie daarop van CLOUDOE

### On site response Time

Onder “on-site Response Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en de aanwezigheid van een medewerker van CLOUDOE bij Contractant

### Fixed Repair Time

Onder “Fixed Repair Time” wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en het functioneel beschikbaar stellen van het betreffende hardware-onderdeel. CLOUDOE garandeert niet dat het betreffende systeem binnen de overeengekomen periode weer beschikbaar zal zijn.

### Functioneel Beschikbaar Stellen

Onder “Functioneel Beschikbaar Stellen” wordt verstaan dat het betreffende onderdeel weer functioneert overeenkomstig de productspecificaties, zoals deze van tijd tot tijd en / of op verzoek aan Contractant beschikbaar worden gesteld.

### Blokkerende Problemen

Onder “Blokkerende Problemen” wordt verstaan, een storing die het systeem van Contractant volledig stillegt.

### Principal Period of Maintenance

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.

### Authenticatie

Onderdeel van een beveiligingsarchitectuur. Dit houdt in; de mogelijkheid om met behulp van sleutels of wachtwoorden Contractant te kunnen onderscheiden;

### Beschikbaarstelling

Het moment dat CLOUDOE een Dienst heeft geactiveerd en de Contractant hiervan een mededeling heeft ontvangen.

### Eindgebruiker

Degene die met/namens Contractant gebruik maakt van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen van CLOUDOE.

### IP-VPN

Virtual Private Network op basis van het IP Protocol. Het betreft een netwerk bestemd voor data communicatie diensten.

### Dienst(en)

De telecommunicatieverbinding tussen het Netwerkaansluitpunt en het IP-VPN netwerk dat door CLOUDOE onder deze Overeenkomst aan Contractant in gebruik is gegeven, alsmede alle internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen zoals door CLOUDOE wordt aangeboden aan Contractant



Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA)

Een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

Overeenkomst

De overeenkomst voor het Diensten Pakket van CLOUDOE.

Randapparatuur (ook Customer Premises Equipment of CPE)

De door CLOUDOE toegestane apparatuur, waaronder begrepen het modems, routers en/of splitter, die noodzakelijk moet worden aangesloten op een Netwerkaansluitpunt om de Contractant in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het intranet/internet.

Telecommunicatie- netwerk

Het geheel van verbindingen, met hun technische toegangsspecificaties, die overdrachten, voor zover van toepassing, routing mogelijk maken.