

Algemene voorwaarden Ons Net Eindhoven Internet

versie 01-11-2008

Deze algemene voorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de dienst Ons Net Internet van de Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a. via het netwerk van de Netwerk Exploitatie Maatschappij Eindhoven BV, hierna genoemd NEM Eindhoven BV.

De dienst wordt aangeboden over een Datacommunicatienetwerk, welke eindigt bij de Netwerkaansluitpunten. Bij deze Netwerkaansluitpunten eindigt tevens de dienst Internet. De Contractant is zelf verantwoordelijk voor de apparatuur en/of bekabeling die vanaf het Netwerkaansluitpunt wordt gebruikt. Ons Net Eindhoven biedt een aansluiting aan voor thuisgebruik.

Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1 december 2008

1. Begripsomschrijvingen

Aanbieder: Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a. die via een door haar geselecteerde partij de dienst Ons Net Internet aanbiedt.

Aansluiting: De mogelijkheid gebruik te maken van de dienst Ons Net Internet voor thuisgebruik

Aanvraag: De Aanvraag van de Contractant via Aanbieder tot het leveren van de dienst Ons Net Internet.

Aanvrager: Degene die een Aanvraag doet voor de dienst Ons Net Internet.

Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden.

Contractant: Degene die een Overeenkomst heeft gesloten via Aanbieder voor de levering van de dienst Ons Net Internet voor thuisgebruik. Tevens de feitelijk gebruiker/afnemer van de dienst.

Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a: coöperatieve vereniging die namens haar leden diensten aanbiedt op telecommunicatiegebied.

Datacommunicatienetwerk: De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten.

Dienst Ons Net Internet : De toegang tot internet in combinatie met het gebruik van e-mail en daaraan gekoppelde toepassingen.

E-mailadres(sen): Eén of meer ter beschikking van de Contractant gestelde uniek(e) adres(sen) waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden via het Internet.

Fair Use Policy: De richtlijn(en) voor het redelijke gebruik door de Contractant van Internet, nader omschreven in de Gedragsregels.

Gedragsregels: De algemeen aanvaarde gedragsregels op het Internet waaraan de Contractant zich dient te houden, en welke op de website van Aanbieder zijn terug te vinden.

Internet: Een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, host computers, databanken, telecommunicatienetwerken en voorzieningen.

Locatie: Het gebouw met daarbij behorende erf ten aanzien waarvan de Contractant voor het geheel of een deel (gebruik-) rechthebbende is en waar de Contractant de dienst Ons Net Internet afneemt.

NEM Eindhoven BV: Netwerk Exploitatie Maatschappij Eindhoven BV, Exploitant van het Datacommunicatienetwerk in de gemeente Eindhoven.

Netwerkaansluitpunt: Eindpunt van het datacommunicatienetwerk waarop de dienst Ons Net Internet geleverd wordt, waarop randapparaten aangesloten worden.

Netwerk: Het glasvezelnetwerk als bedoeld in artikel 1.1 sub e Telecommunicatiewet naar en van Netwerkaansluitpunten.

Nummer: Cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, zoals een IP adres, dat dient voor toegang tot het Netwerk of identificatie van Contractant.

Ons Net Eindhoven: Handelsnaam waaronder de Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a diensten aanbiedt.

Oplevering: De installatie en indienststelling van de Aansluiting en de levering van de dienst Ons Net Internet.

Overeenkomst: Een overeenkomst op grond waarvan via Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a. een dienst wordt geleverd en in stand gehouden.

Randapparaten: Apparaten, niet behorende tot het netwerk, die bestemd zijn om aangesloten te worden op een Netwerkaansluitpunt, ten behoeve van overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.

www.onsneteindhoven.nl : website waarop de informatie over Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a. diensten staat te lezen.

2. Algemene bepalingen

2.1 Aanbieder spant zich in de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Technisch gezien is het echter onmogelijk elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Storingen of beperkingen van de dienstverlening worden 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 16 van de Algemene Voorwaarden.

2.2 De dienst Ons Net Internet wordt 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 dienst Ons Net Internet vanaf het Netwerkaansluitpunt nodig is en/of wordt gebruikt, valt buiten de verantwoordelijkheid van Aanbieder op grond van de Overeenkomst.

2.3 Aanbieder heeft het recht de diensten, deze Voorwaarden met inbegrip van de tarieven en de Overeenkomst van tijd tot tijd te wijzigen. De wijzigingen zijn geldig een maand nadat de wijzigingen kenbaar zijn gemaakt. Aanbieder is niet

verantwoordelijk voor het inlichten van de Contractanten over enige wijziging van de diensten, de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden met inbegrip van de tarieven. De meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden en de meest recente tarieflijst is te raadplegen via de website www.onsneteindhoven.nl. De Contractanten zijn verantwoordelijk voor het regelmatig opnieuw bekijken van deze voorwaarden.

2.4 Wijzigingen en aanpassingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst zijn tussen de partijen enkel geldig en bindend indien ze op de website toegankelijk zijn.

2.5 Indien de Contractant niet met de voorgestelde wijziging instemt, heeft hij uiterlijk een maand de tijd om de dienst Ons Net Internet te beëindigen.

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. Aanbieder zal een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden online aanbieden, dan wel de Aanvrager op verzoek kosteloos een exemplaar toezenden.

3.2 De Aanvrager dient zich op verzoek van Aanbieder te kunnen identificeren en eventueel overige voor de beoordeling van de Aanvraag door Aanbieder benodigde gegevens te verstrekken.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Aanbieder dat de Aanvraag is geaccepteerd, tenzij anders is overeengekomen.

3.4 De Aanvraag kan door Aanbieder worden geweigerd indien:

- a. De Aanvrager handelingsonbekwaam is, of hij niet de gevraagde gegevens (zie lid 3.2) toont binnen een door Aanbieder 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 Aanbieder niet nakomt.
- d. Aanbieder zal een weigering van de Aanvraag motiveren indien het op de Locatie van de Aanvrager naar het oordeel van Aanbieder technisch of praktisch niet mogelijk is de Dienst Ons Net Internet te leveren;

3.5 Aanbieder is niet verplicht omtrent de reden van de weigering een verklaring te geven.

3.6 Aanbieder kan met betrekking tot de Aanvrager en de aanvraag een risicoanalyse (doen) uitvoeren. Op basis van deze analyse kan acceptatie van de Aanvraag worden geweigerd of kan Aanbieder zekerheid verlangen, zoals nader beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

3.7 Indien Aanbieder de Aanvraag accepteert en datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting aanwezig en beschikbaar is, wordt de Aansluiting zo spoedig mogelijk na de datum van totstandkoming van de overeenkomst in dienst gesteld.

4. Eigendom en bescherming van voorzieningen

4.1 De Overeenkomst strekt niet tot enig eigendomsrecht van ter beschikking gestelde voorzieningen / apparatuur op Locatie waarmee Aanbieder Aansluitingen tot stand brengt.

4.2 De Overeenkomst strekt evenmin tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Aanbieder worden gebruikt, zoals ten aanzien van ter beschikking gestelde programmatuur en bij de voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie.

4.3 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 dit noodzakelijk is om van de dienst Ons Net Internet gebruik te kunnen maken. Abonnementen, en overige beschikbaar gestelde voorzieningen dienen op de locatie van contractant gebruikt te worden.

4.4 De Contractant dient er zorg voor te dragen dat de voorzieningen op de overeengekomen Locatie zorgvuldig worden behandeld.

5. Verhuizing

5.1 Verhuizing van de Aansluiting naar een andere Locatie is slechts mogelijk binnen het verzorgingsgebied van Aanbieder waar een Aansluiting naar het oordeel van Aanbieder te realiseren is. Bij verhuizing is Aanbieder gerechtigd (her)aansluitingskosten in rekening te brengen. De Contractant dient de Aanbieder ten minste twee (2) maanden tevoren van zijn verhuizing op de hoogte te stellen.

5.2 Indien Aanbieder instemt met een verzoek van de Contractant tot verhuizing van de Aansluiting naar een andere Locatie stelt de Aanbieder in overleg met de Contractant vast wanneer die verhuizing zal plaatsvinden. Indien de nieuwe Aansluiting niet op het vastgestelde tijdstip werkend wordt opgeleverd, stelt de Aanbieder in overleg met de Contractant een nieuw tijdstip voor verhuizing vast, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan de Contractant. De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. De Contractant blijft derhalve de in artikel 9.1 bedoelde bedragen onverkort verschuldigd. Indien de periode tussen de afsluiting van de oude Locatie en Oplevering op de nieuwe Locatie langer is dan één (1) maand, dan is de Contractant over de periode tot aan de Oplevering geen abonnementskosten aan Aanbieder verschuldigd.

5.3 Het bepaalde in dit artikel is van overeenkomstige toepassing bij verplaatsing van de Aansluiting binnen dezelfde Locatie.

5.4 De Contractant heeft de mogelijkheid de Overeenkomst bij verhuizing buiten het verzorgingsgebied van Aanbieder te beëindigen met ingang van de verhuisdatum.

6. Wijzigingen in de eigenschappen van de dienst Ons Net Internet of van het Datacommunicatienetwerk

6.1 De technische eigenschappen van de dienst Ons Net Internet van Aanbieder of van het datacommunicatienetwerk waarop de dienst Ons Net Internet geleverd

wordt, kunnen door Aanbieder worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

6.2 Waar mogelijk zal Aanbieder trachten de in het eerste lid bedoelde wijzigingen uit te voeren zonder dat die beperking gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de Contractant en de door hem gebruikte randapparatuur. Aanbieder zal de wijzigingen zo tijdig als mogelijk voor uitvoering bekendmaken aan de Contractant.

6.3 Naast het bepaalde in het tweede lid is Aanbieder gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) de dienst Ons Net Internet te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van tenminste 1 maand, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.

7. Gebruik

7.1 Het is de Contractant niet toegestaan de dienst Ons Net Internet en het Netwerk te (laten) gebruiken, bewust dan wel onbewust, voor handelingen of gedragingen die in strijd zijn met het Nederlandse Recht, de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en in het algemeen de fatsoennormen en de redelijkheid en billijkheid die in het (internet)verkeer betamen, daaronder begrepen doch niet beperkt tot de navolgende handelingen en gedragingen:

- *spamming*: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet posten van een bericht met dezelfde inhoud;
- het inbreuk maken op eigendomsrechten van derden of onrechtmatig handelen jegens derde(n);
- het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
- het bewust of onbewust verspreiden van virussen;
- schuldig maken aan het verspreiden van informatie die discriminerend ten aanzien van uiterlijk ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anders genoemd kan worden;
- *hacken*: het zonder toestemming binnendringen van een andere computer of computersystemen op het Internet, daaronder begrepen pogingen daartoe.
- *denial of service attack*: een zodanige aanval op het Netwerk dat de normale levering van diensten daardoor onmogelijk wordt;
- *open relay*: in het algemeen het ongeautoriseerd gebruik van mailservers door derden.

7.2 Voor het gebruik van het netwerk is een Fair Use Policy van toepassing.

7.3 Aanbieder heeft bij (een ernstig vermoeden van) overtreding van het bepaalde van het eerste lid van dit artikel -al dan niet op grond van de wet, na een sommatie of op last van een bevoegde autoriteit- het recht:

- Contractant onmiddellijk de toegang tot de dienst Ons Net Internet te ontzeggen, en/of;
- de door de Contractant verspreide informatie (deels) van het Netwerk te verwijderen, en/of;
- het dataverkeer van de Contractant (deels) stop te zetten, en/of;
- andere maatregelen te treffen die Aanbieder passend vindt om aan de overtreding een einde te maken.

In geen geval maakt de Contractant hierdoor aanspraak op enige schadevergoeding. Aanbieder behoudt het recht de door haar geleden schade op de Contractant te verhalen.

7.4 De Contractant is ermee bekend dat voor de toegang tot de dienst Ons Net Internet of voor bepaalde abonnementsvormen minimumeisen voor de computer en het besturingssysteem kunnen gelden. Informatie over deze minimumeisen per abonnementsvorm kan worden verkregen via de website www.onsneteindhoven.nl en/of de Klantenservice. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor de Contractant.

7.5 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.

7.6 De Contractant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Contractant is tevens verantwoordelijk voor al hetgeen geschiedt met voorzieningen op de overeengekomen Locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

7.7 Het is niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de factuurbedragen, die zonder die handelingen door de Contractant aan Aanbieder verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de dienst Ons Net Internet.

7.8 Indien het datacommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting, of van aangesloten apparaten, is de Contractant verplicht aan de door Aanbieder te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Aanbieder noodzakelijk is, kan Aanbieder de Aansluiting zonodig geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

7.9 De Contractant die geen eigenaar of rechthebbende is van de Locatie zorgt voor alle noodzakelijke medewerking en toestemming van de eigenaar en van overige rechthebbenden met betrekking tot de Locatie en vrijwaart Aanbieder tegen vorderingen van hen ter zake van de aanleg, instandhouding, vervanging of verwijdering van de Aansluiting.

7.10 De contractant mag de dienst die aangeboden wordt voor thuisgebruik niet zakelijk / commercieel gebruiken, tenzij hierover afspraken zijn gemaakt met de aanbieder.

7.11 Het is de contractant niet toegestaan de signalen door te leveren aan derden behoudens toestemming van Aanbieder. De Contractant zal bij het gebruik van de Aansluiting geen storingen veroorzaken in de ontvangst bij anderen. Het is de Contractant niet toegestaan anderen dan Aanbieder werkzaamheden aan de door Ons Net Eindhoven ter beschikking gestelde apparatuur, die zich in het perceel of woning van de Contractant bevinden, te laten verrichten.

7.12 De up- en downloadsnelheden, zoals (per abonnementsvorm) onder meer vermeld op de website en vermeld in het aanbod, betreffen een indicatie van de nagestreefde snelheden en kunnen fluctueren afhankelijk van de technische omgeving. Deze dienen in geen geval te worden opgevat als een

minimumgarantie. De Aanbieder volgt hierbij de op dat moment technisch maximaal haalbare snelheid die de Aanbieder kan bieden.

7.13 De glasvezelverbinding biedt klant verbindingen tussen het Netwerkaansluitpunt van contractant en het centraal Netwerkaansluitpunt. Het betreft een fast-ethernet glasvezelverbinding met een fast-ethernet data Netwerk (IEE 802.3 100 Mbit/s over glas). De Contention Ratio bedraagt 80:1.

8. Onderhoud en storingen

8.1 Aansluitingen worden onderhouden door of vanwege Aanbieder. Ten behoeve van onderhoud kan Aanbieder tijdelijk (een deel van) een Aansluiting buiten gebruik stellen. Aanbieder zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval – via de website van Aanbieder meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

8.2 Aanbieder is gerechtigd de levering van signaal tijdelijk te onderbreken voor het plegen van onderhoud. Aanbieder zal een dergelijke onderbreking zo mogelijk tevoren aankondigen. De Contractant heeft recht op restitutie van een evenredig deel van het abonnementsbedrag indien de onderbreking langer dan 48 uur duurt. De Contractant verleent Aanbieder toegang tot zijn of haar perceel of woning ten behoeve van werkzaamheden aan dat deel van het Datacommunicatienetwerk. Op verzoek van de Contractant zal Aanbieder zich legitimeren. Na beëindiging van het abonnement is Aanbieder gerechtigd de aansluiting binnen het perceel of de woning te (laten) verwijderen.

8.3 Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Aansluiting dient de storing door of namens de Contractant zo spoedig mogelijk aan Aanbieder te worden gemeld.

8.4 Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen twee werkdagen, nadat zij aan Aanbieder bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit voor Aanbieder binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

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

8.6 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van Aanbieder. Deze kosten kunnen aan de Contractant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de bepalingen in 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.

8.7 Indien een storing als bedoeld in het vorige lid zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere Contractanten, is Aanbieder 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.

8.8 Uitsluitend Aanbieder en door Aanbieder ingeschakelde derden zijn bevoegd de Aansluiting te onderhouden, te wijzigen, te repareren, te vervangen, te verplaatsen of te verwijderen. De Contractant dient, zonder daarvoor een vergoeding in rekening te brengen:

- de in dit lid bedoelde werkzaamheden te gedogen op en in de nabijheid van de Locatie;
- te zorgen dat Aanbieder en door Aanbieder ingeschakelde derden (die zich op verzoek zullen legitimeren) ten behoeve van die werkzaamheden de vrije toegang tot de Locatie verkrijgen en ook overigens in staat worden gesteld;
- die werkzaamheden op de door hen gewenste wijze te verrichten; en
- ter zake op de door Aanbieder aangegeven wijze medewerking te verlenen of de door Aanbieder gegeven instructies op te volgen.

9. Vergoedingen

9.1 De Contractant is aan Aanbieder 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 dienst Ons Net Internet. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

9.2 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.

9.3 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen als bedoeld in het tweede lid zijn uiteindelijk de gegevens van Aanbieder beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Aanbieder neemt bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht die daarbij verlangd mag worden.

10. Betaling

10.1 De in artikel 9 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 Aanbieder 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.

10.2 Aanbieder is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen. Gebruiksafhankelijke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening worden gebracht. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen voor bepaalde aanbiedingsvormen worden vastgesteld.

10.3 Tenzij een andere wijze van facturering is overeengekomen, brengt Aanbieder de verschuldigde bedragen door middel van een elektronische nota aan de Contractant in rekening op de daarvoor aangegeven website. Nota's worden maandelijks in rekening gebracht, 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 Aanbieder tussentijds die vergoedingen in rekening brengen.

10.4 Met de ondertekening van de Overeenkomst geeft de Contractant Aanbieder een machtiging tot automatische incasso. Aanbieder int de door de Contractant verschuldigde bedragen maandelijks middels automatische incasso van bank- of girorekening. Inning van het maandbedrag van de factuur vindt plaats aan het begin van de daaropvolgende maand.

10.5 Betaling van de facturen geschiedt indien aangegeven door middel van automatische incasso door Aanbieder, binnen veertien (14) dagen na het einde van de maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant dient zorg te dragen voor zodanig saldo op zijn bank- of girorekening dat de verschuldigde bedragen kunnen worden afgeschreven.

10.6 Aanbieder is voorafgaande aan dan wel gedurende de Overeenkomst gerechtigd van de Contractant, de storting van een redelijke waarborgsom of een vooruitbetaling te verlangen tot meerdere zekerheid van de nakoming van de verplichtingen van de Contractant jegens Aanbieder. Een zekerheidstelling kan onder andere worden verlangd naar aanleiding van omstandigheden cq onderzoek bedoeld in artikel 3.4 en artikel 3.7, of op basis van betalingservaringen uit het verleden. In verband met de zekerheidstelling is Aanbieder geen rente of kosten verschuldigd.

10.7 De Contractant ontvangt van Aanbieder, via de site van Ons Net Eindhoven, een standaard gespecificeerde nota. Voor specificatie die boven de standaardspecificatie uitgaat, kan een vergoeding worden gevraagd.

10.8 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de nota aan Aanbieder kenbaar te worden gemaakt. Jegens een Contractant zal Aanbieder geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kunnen worden ontdekt. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

11. Niet tijdige betaling

11.1 Indien de Contractant niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

11.2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim verkeert, is Aanbieder 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.

11.3 Aanbieder is pas gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling over te gaan nadat de Contractant ook binnen een, in een door Aanbieder te zenden herinnering gestelde nadere termijn niet heeft betaald. Deze nadere termijn omvat tenminste 10 dagen te rekenen vanaf de dag dat de herinnering door de Contractant is ontvangen.

11.4 Aanbieder is bij gehele of gedeeltelijke afsluiting gerechtigd afsluitkosten in rekening te brengen. Indien de Contractant, na gehele of gedeeltelijke afsluiting van de dienst Ons Net Internet om welke reden dan ook, opnieuw wenst te worden aangesloten, is de Contractant onverminderd zijn overige verplichtingen

afsluitkosten c.q. heraansluitkosten verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12. Buiten gebruik stellen van de dienstverlening

12.1 Met inachtneming van het bepaalde in de voorgaande artikelen behoudt Aanbieder 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 Aanbieder niet nakomt en deze niet nakoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.

12.2 Aanbieder is bevoegd tot gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling indien de Contractant de belangen van Aanbieder dusdanig schaadt dat van Aanbieder niet verlangd kan worden dat de Aansluiting in dienst wordt gehouden.

12.3 Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door Aanbieder gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling is mogelijk een bedrag aan heraansluitkosten verschuldigd.

13. Informatieverstrekking

13.1 De Contractant is verplicht aan Aanbieder gegevens te verschaffen die Aanbieder nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de dienst Ons Net Internet, waaronder ook verstaan wordt informatie omtrent aangesloten of aan te sluiten computerapparatuur.

13.2 Aanbieder 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.

13.3 De Coöperatie Ons Net Eindhoven u.a. communiceert via de website www.onsneteindhoven.nl

14. Duur van de overeenkomst

14.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van 1 maand, tenzij met de Contractant schriftelijk een andere periode tegen nader vast te stellen voorwaarden is overeengekomen.

Als Contractant gebruik heeft gemaakt van de Uitrolaanbieding van drie maanden gratis abonnement op de gekozen diensten, dan geldt in het eerste jaar een contractduur van 12 (twaalf) maanden. Daarna geldt de gebruikelijke opzegtermijn van één hele kalendermaand.

14.2 De Overeenkomst kan tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk, waaronder niet is begrepen per e-mail, met inachtneming van een opzegtermijn van een volledige kalendermaand door de Contractant worden opgezegd. Opzegging tijdens de minimumduur is alleen mogelijk indien de Contractant tijdens de minimumduur is overleden. De opzegging geschiedt op het moment dat Aanbieder de opzegging ontvangt.

14.3 Zowel de Contractant als Aanbieder kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een of meer van haar verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is zal eerst een schriftelijke aanmaning moeten worden gezonden. Ontbinding is tevens mogelijk in geval van schuldsanering, faillissement of surséance van betaling van de Contractant, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij voldoende zekerheid stelt.

14.4 Indien Aanbieder de Overeenkomst ontbindt op grond van tekortschieten door de Contractant van een of meer van haar verplichtingen, blijft de Contractant verplicht de periodieke vergoedingen over de nog resterende periode van de minimumduur te voldoen.

14.5 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.

14.6 In geval van faillissement, surséance van betaling, stillegging of liquidatie van Aanbieder of het staken van de onder de Overeenkomst vallende dienstverlening, is Aanbieder gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijk ingang te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

15. Contractoverneming

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

16. Aansprakelijkheid

16.1 Malusregeling. Indien de overeengekomen dienstverlening voor een bepaalde maand een x-percentag afwijkt, zal een bepaald bedrag in mindering op het maandbedrag van de dienst Ons Net Internet worden gebracht.

5 – 10% afwijking -> 5% van het maandbedrag van de dienst Ons Net Internet
10 – 15% afwijking -> 15% van het maandbedrag van de dienst Ons Net Internet
meer dan 15% afwijking -> 25% van het maandbedrag van de dienst Ons Net Internet

Aanbieder is, onverminderd het bepaalde in dit artikel niet aansprakelijk voor enigerlei directe of indirecte schade die het gevolg is van een storing.

16.2 Aanbieder is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die een gevolg is van zakelijk / commercieel gebruik van de aansluiting door de contractant.

16.3 Aanbieder is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet (tijdig) oplossen van de in dit artikel bedoelde problemen of

ten gevolge van eventuele onjuiste adviezen van de Aanbieder of namens de Aanbieder verstrekt, onverminderd het bepaalde in dit artikel.

16.4 De aansprakelijkheid van Aanbieder 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 Aanbieder. De schadevergoeding per Contractant is beperkt tot een bedrag van maximaal Euro 45.000,-- (vijfenvestig duizend Euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen, met een maximum van Euro 115.000,-- (éénhonderdvijftienduizend Euro) 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.

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

16.6 Buiten het in dit artikel genoemde geval rust op Aanbieder geen enkele verplichting tot schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

16.7 Het gebruik van de dienst Ons Net Internet geschiedt op eigen risico van de Contractant. Aanbieder is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor (de inhoud van) enige informatie die de Contractant of derden bij het gebruik van de dienst Ons Net Internet bereikt. Die informatie kan van inbreukmakende, kwetsende, godslasterlijke of seksueel aanstootgevende aard zijn. Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die verband houdt met (de inhoud van) die informatie.

16.8 Aanbieder is nimmer aansprakelijk voor enig verlies van data veroorzaakt door technische storingen bij Aanbieder, dan wel enige andere interne of externe storing, noch voor de beveiliging van door de Contractant op de systemen van Aanbieder opgeslagen gegevens.

16.9 Aanbieder garandeert niet dat derden geen onbevoegde toegang kunnen krijgen tot enige gegevens of bestanden die de Contractant via de dienst Ons Net Internet verstrekt of ontvangt.

16.10 De Contractant vrijwaart Aanbieder voor alle aanspraken van derden die verband houden met de wijze waarop de Contractant gebruik maakt van de dienst Ons Net Internet. Hetzelfde geldt voor derden wier gedragingen aan de Contractant kunnen worden toegerekend.

16.11 Aanbieder is niet aansprakelijk voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden door de Contractant. De Contractant vrijwaart Aanbieder voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden door, dan wel door middel van de Contractant.

16.12 Alle schadeclaims kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Aanbieder binnen één (1) jaar nadat de betreffende schade is ontstaan, bij gebreke waarvan het desbetreffende vorderingsrecht is vervallen.

17. Informatie en privacy van de Contractant

17.1 Aanbieder verzamelt niet meer persoonsgegevens dan nodig is voor een goede dienstverlening. De verzamelde persoonsgegevens worden, binnen de grenzen van de wettelijke voorschriften, slechts in het kader van de bedrijfsvoering gebruikt. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan voor een goede bedrijfsvoering vereist en/of wettelijk is toegestaan.

17.2 De persoons- en gebruiksgegevens van de Contractant kunnen door Aanbieder met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke regelingen worden gebruikt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten, alsmede voor direct marketing ten behoeve van de (elektronische communicatie)diensten van Aanbieder en/of andere aan Aanbieder gelieerde ondernemingen, tenzij de Contractant Aanbieder te kennen geeft tegen dit laatste gebruik bezwaar te hebben. Bij de verwerking van de persoons- en gebruiksgegevens van de Contractant wordt rekening gehouden met persoonlijke voorkeuren van de Contractant.

17.3 Aanbieder kan de persoonsgegevens in het kader van de in het vorige lid genoemde doeleinden verstrekken aan:

17.3.1 ondernemingen die aan Aanbieder zijn gelieerd, alsmede

17.3.2 aan derden die op basis van de voorkeuren van de Contractant zijn geselecteerd.

17.4 Indien de Contractant bezwaar heeft tegen het voormeld gebruik van persoonsgegevens of de eerder verleende instemming wil intrekken, kan hij dat te allen tijde schriftelijk aan Aanbieder kenbaar maken. Een intrekking heeft geen gevolgen voor de verwerking van gegevens vóórafgaand aan het moment van intrekking.

17.5 Aanbieder is uitsluitend na een voorafgaande last van een of meerdere bevoegde autoriteiten bevoegd het elektronisch communicatieverkeer van de Contractant over het Netwerk af te tappen zonder de Contractant daarvan op de hoogte te stellen. In het voorkomende geval is Aanbieder niet aansprakelijk en/of schadelijkelijk jegens de Contractant.

18. Overmacht

18.1 Een toerekenbare tekortkoming in de nakoming kan Aanbieder niet worden toegerekend indien sprake is van omstandigheden die de nakoming van de Overeenkomst verhinderen en die krachtens de wet noch de geldende verkeersopvattingen aan Aanbieder zijn toe te rekenen (overmacht). Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: noodtoestanden (zoals extreme weersomstandigheden, brand en blikseminslag), stroomstoring, kabelbreuk, uitval van de Aansluiting, het Glasvezelnetwerk of het netwerk van derden of verhindering of weigering van nakoming door leveranciers van wie Aanbieder bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is. Gedurende de periode van overmacht worden de verplichtingen van Aanbieder uit de Overeenkomst met de Contractant opgeschort.

18.2 Indien de periode van overmacht langer duurt dan zes (6) weken zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst door middel van een daartoe strekkende buitengerechtelijke schriftelijke mededeling te ontbinden, zonder dat voor een van beide partijen een recht op schadevergoeding ontstaat. Bedragen die bij

wijze van vooruitbetaling zijn voldaan zullen pro rata door Aanbieder worden gerestitueerd.

19. Toepasselijk recht, klachten en geschillen

19.1 Op de Overeenkomst tussen Aanbieder en de Contractant is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

19.2 Aanbieder neemt slechts klachten in behandeling voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst, de diensten en/of de gedragingen of handelingen van Contractanten van Aanbieder. Klachten kunnen via e-mail, fax, telefoon, of brief worden ingediend. Aanbieder zal binnen 5 (vijf) werkdagen op de klacht reageren. Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Contractant niet op.

19.3 Alle geschillen, welke naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst tussen partijen ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Eindhoven tenzij:

19.3.1 de Contractant welke niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, binnen 5 (vijf) weken nadat Aanbieder een beroep op deze bepaling heeft gedaan, aangeeft te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter in een andere stad of ;

19.3.2 één of meer specifieke geschillenregelingen voor de dienst Ons Net Internet van toepassing zijn.

19.4 Indien een specifieke geschillenregeling van toepassing is, geldt het volgende: Geschillen tussen Contractant en Aanbieder over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door deze Aanbieder te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Contractant als door de Aanbieder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Internet.

Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan de Aanbieder heeft voorgelegd. De Aanbieder zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Contractant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van de Aanbieder, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de Aanbieder aan deze keuze gebonden. Indien de Aanbieder dit wil doen, moet hij de Contractant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Aanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

19.5 Onverminderd het bepaalde in het derde lid is Aanbieder bevoegd de Contractant te dagvaarden voor de volgens de wet en/of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.

Artikel 20. PC, Netwerkkkaart of USB adapter en software

20.1 De bekabeling vanaf het Aansluitpunt tot de Randapparatuur en de bekabeling van de Randapparatuur zelf vallen onder de verantwoordelijkheid van de Contractant. De contractant dient zelf zorg te dragen voor de aanwezigheid van de randapparaten.

Artikel 21. IP-adres, Dataverkeer en E-mail

21.1 Aanbieder kent aan iedere Contractant van de dienst Ons Net Internet een IP-adres toe. Aanbieder kan het IP-adres en het onderliggende IP-nummerplan te allen tijde wijzigen. Aan de toekenning van een IP-adres kan de Contractant geen rechten ontlenen.

21.2 Onverminderd het bepaalde in deze Overeenkomst garandeert Aanbieder uitdrukkelijk géén garantie dat de Contractant altijd gebruik kan maken van de beschikbaar gestelde capaciteit.

21.3 De Contractant dient zich te onthouden van zodanig overmatig dataverkeer dat het gebruik van de dienst Ons Net Internet en/of het internet door andere gebruikers kan worden verstoord.

21.4 Aanbieder behoudt zich het recht voor om controles uit te voeren op het gebruik van het Netwerk en het verbruik van bandbreedte en dataverkeer door een individuele Contractant, zulks in verband met de belasting van het Netwerk.

21.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 7, is Aanbieder bevoegd de Contractant te waarschuwen indien hij in strijd handelt met dit artikel. Andere maatregelen die Aanbieder kan nemen zijn onder andere, maar niet beperkt tot:

- 21.5.1 Extra kosten bij de Contractant in rekening brengen,
- 21.5.2 Een datalimiet stellen,

Aanbieder zal een dergelijke maatregel aan de Contractant meedelen voordat deze wordt uitgevoerd.

21.6 Aanbieder is niet aansprakelijk voor enig directe of indirecte schade die het gevolg is van maatregelen genoemd in het voorgaande lid.

21.7 Aanbieder staat er niet voor in dat dataverkeer doorgegeven door of naar de Contractant door middel van de dienst Ons Net Internet binnen redelijke termijn, op juiste wijze en in oorspronkelijke staat wordt ontvangen. Onverminderd het bepaalde in artikel 16 aanvaardt Aanbieder ter zake geen aansprakelijkheid.

21.8 Aanbieder biedt haar Contractant per e-mailaccount 100 MB aan opslagruimte aan. De grootte van een te ontvangen bericht kan maximaal 10 MB zijn.

21.9 Aanbieder kent aan de Contractant bij de Oplevering een uniek e-mailadres toe. Het aan de Contractant toegekende e-mailadres blijft eigendom van

Aanbieder. Bij beëindiging van de Overeenkomst wordt het e-mailadres van de Contractant geblokkeerd.

21.10 Gedurende negentig (90) dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal Aanbieder niet een identiek e-mailadres uitgeven.

21.11 E-mailberichten die na het beëindigen van de Overeenkomst nog op de server van Aanbieder staan zullen worden verwijderd, tenzij anders is voorgeschreven.

21.12 De Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik van het toegekende e-mailadres.

21.13 Aanbieder is bevoegd het e-mailadres te veranderen indien dit noodzakelijk is in het belang van het functioneren van de dienst Ons Net Internet.

Artikel 22. Nieuwsgroepen en Chatten

22.1 Aanbieder geeft nieuwsgroepen door. Aanbieder is gerechtigd om haar moverende redenen bepaalde nieuwsgroepen niet door te geven.

22.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 7 kan door Aanbieder bij overtreding van dit artikel een waarschuwing aan de Contractant worden gegeven. Verder kan Aanbieder over gaan tot annulering van berichten in nieuwsgroepen, of tot eventuele filtering van internettoegang.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 16 is Aanbieder niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die het gevolg is van bovengenoemde maatregelen van Aanbieder.

22.4 Het bepaalde in dit artikel geldt ook indien door Aanbieder aan de Contractant de Chatserver ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 23 . Personal Homepage

23.1 Indien door Aanbieder aan de Contractant de mogelijkheid wordt geboden een eigen Personal Homepage op de systemen van Aanbieder te plaatsen, stelt Aanbieder in dit kader aan de Contractant beperkte schijfruimte en een beperkte hoeveelheid dataverkeer ter beschikking.

23.2 Aanbieder garandeert niet dat een aangemaakte Personal Homepage te allen tijde toegankelijk is.

23.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 16 vrijwaart de Contractant met het accepteren van deze Algemene Voorwaarden Aanbieder van elke aansprakelijkheid die mogelijk zou kunnen ontstaan door informatie en activiteiten die de Contractant op zijn Personal Homepage plaats en/of ontplooit.

23.4 Onverminderd het bepaalde artikel 7 is Aanbieder bevoegd:

23.4.1 Om toegang tot de Personal Homepage van de Contractant te blokkeren indien de Personal Homepage, direct dan wel indirect via hyperlinks, toegang verschaft tot informatie die om Aanbieder moverende redenen niet acceptabel is. Aanbieder is omtrent deze beslissing geen uitleg verschuldigd aan de Contractant.

23.4.2 De toegang tot de Personal Homepage te ontzeggen of te beperken indien een Contractant de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer met betrekking tot zijn Personal Homepage overschrijdt.

Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade, waaronder gevolgschade, als gevolg van deze toegangsontzegging en/of beperking.

23.5 Uitsluitend de logfiles en administratie van Aanbieder leveren het bewijs ter zake van de overschrijding van de hoeveelheid dataverkeer en zijn bepalend.