



**12Connect Algemene  
Voorwaarden**



# 12Connect Algemene Voorwaarden

## 1. Algemeen

### **Artikel 1.1 Definities**

- 1.1.1. 12Connect is aanbieder van een openbare elektronische communicatie netwerk en verleent daarop openbare elektronische communicatie diensten;
- 1.1.2. Aansluiting: de bevoegdheid om gebruik te maken van de Telecommunicatiedienst met inbegrip van de Voorzieningen;
- 1.1.3. Aanvraag: de aanvraag van de Diensten door de Aanvrager;
- 1.1.4. Aanvrager: de natuurlijke of rechtspersoon die een Aanvraag voor een Dienst bij 12Connect indient, ook wel aangeduid als Contractant, zie 1.1.7;
- 1.1.5. Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van 12Connect;
- 1.1.6. 12Connect: de naamloze vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 12Connect BV;
- 1.1.7. Contractant, ook wel aangeduid als Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon waarmee 12Connect, al dan niet via een vertegenwoordiger van 12Connect, een Opdrachtgever-overeenkomst is aangegaan;
- 1.1.8. Dealers: Door 12Connect aangestelde organisaties die 12Connect software aanbieden aan hun Contractanten/Opdrachtgevers;
- 1.1.9. Dienst: de onder de Overeenkomst door 12Connect te leveren prestatie(s);
- 1.1.10. Geautoriseerde Medewerkers: de vertegenwoordigers van de Contractant die als zodanig in de Aanvraag daartoe zijn aangewezen om handelingen namens de Contractant uit te voeren;
- 1.1.11. Informatienummer: een nummer uit de reeks 0800, 0900, 0906 of 0909 zoals die zijn vastgesteld in het nationaal nummerplan;
- 1.1.12. IP: Internet Protocol, een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt;
- 1.1.13. Intellectuele Eigendomsrechten: alle merken, handelsnamen en alle andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten en/of Voorzieningen;
- 1.1.14. Licentie: overeenkomst tussen 12Connect en Contractant waardoor Contractant het recht verkregen heeft om gedurende de looptijd van de licentie, software afkomstig van 12Connect te gebruiken.
- 1.1.15. Netwerkaansluitpunt: het geheel van verbindingen, met hun technische toegangsspecificaties, die deel uitmaken van een openbaar Telecommunicatienetwerk en nodig zijn om toegang te verkrijgen tot dit Telecommunicatienetwerk en om efficiënt via dit netwerk te kunnen communiceren;

- 1.1.16. Opdrachtgever, ook wel aangeduid als Contractant, zie 1.1.7;
- 1.1.17. Opdrachtgeverovereenkomst: Overeenkomst tussen 12Connect en Contractant voor het gebruik van producten en/of diensten van 12Connect;
- 1.1.18. OPTA: Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit;
- 1.1.19. Overeenkomst: de Aanvraag, de Algemene Voorwaarden en voor zover van toepassing de bijbehorende Service Level Agreement(s) op grond waarvan 12Connect één of meer Diensten aan de Contractant levert;
- 1.1.20. Randapparatuur: apparaten die bestemd zijn om op een openbaar Telecommunicatienetwerk te worden aangesloten, zodanig dat zij:
  - a. rechtstreeks op Netwerkaansluitpunten kunnen worden aangesloten;
  - b. kunnen dienen voor interactie met een openbaar Telecommunicatienetwerk via directe of indirecte aansluiting op Netwerkaansluitpunten ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.
- 1.1.21. Service Periode: de periode waarbinnen een Dienst wordt geleverd.
- 1.1.22. Service Level Agreement: elke door 12Connect opgestelde Service Level Agreement met betrekking tot een bepaalde Dienst;
- 1.1.23. Software: Met door 12Connect geleverde software worden ook alle producten, versies en hulpsystemen, gebaseerd op of behorende bij 12Connect software bedoeld;
- 1.1.24. Startdatum: de eerste dag waarop de Dienst voor gebruik beschikbaar wordt gesteld aan de Contractant;
- 1.1.25. Telecommunicatiedienst: een Dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat in de overdracht of routing van signalen over een Telecommunicatienetwerk, waaronder mede begrepen Diensten die via IP worden afgehandeld;
- 1.1.26. Telecommunicatienetwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en routing van signalen tussen Netwerkaansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen mogelijk maken;
- 1.1.27. Voorzieningen: faciliteiten, waaronder mede begrepen apparatuur, ten behoeve van de levering van een Dienst en/of onderdelen van een Telecommunicatienetwerk die door 12Connect worden gebruikt en/of ter beschikking gesteld aan de Contractant;
- 1.1.28. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

## **Artikel 1.2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

- 1.2.1 Door het accepteren van een overeenkomst voor gebruik van de 12Connect producten en/of diensten, geeft Contractant/Contractant aan kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden alsmede deze te hebben geaccepteerd.
- 1.2.2 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.



- 1.2.3 De Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van alle door de Contractant gehanteerde algemene voorwaarden, van toepassing op de Diensten van 12Connect en worden in het bijzonder geacht deel uit te maken van alle aanbiedingen van 12Connect.
- 1.2.4 In het geval van afwijking tussen bepalingen uit de Individuele Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en voor zover van toepassing de Service Level Agreement(s), prevaleren in de navolgende volgorde:
1. de Individuele Overeenkomst;
  2. de Service Level Agreement;
  3. de Algemene Voorwaarden.
- 1.2.5 12Connect heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Contractant is aan deze wijzigingen en/of aanvullingen gebonden, tenzij deze 12Connect binnen vijf werkdagen na de bekendmaking daarvan schriftelijk meedeelt de betreffende wijzigingen en/of aanvullingen van de hand te wijzen.
- 1.2.6 Indien enige bepaling uit de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn dan wel wordt vernietigd, blijven de Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht.
- 12Connect en de Contractant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe voorwaarden ter zake 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 zullen worden genomen.
- 1.2.7 De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

### **Artikel 1.3 Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 1.3.1 Tenzij anders overeengekomen, vindt de Aanvraag plaats door invulling en ondertekening door de Contractant van een daartoe bestemd formulier.
- 1.3.2 Een Aanvrager, zijnde een natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, dient gelijktijdig met de Aanvraag een paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht aan 12Connect over te leggen.
- 1.3.3 Een Aanvrager, zijnde een natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, dient gelijktijdig met de Aanvraag een uittreksel uit het handelsregister alsmede een paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht aan 12Connect over te leggen.
- 1.3.4 Een Aanvrager, zijnde een rechtspersoon, dient gelijktijdig met de Aanvraag een uittreksel uit het handelsregister waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van haar vertegenwoordiger blijkt alsmede een paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht van die vertegenwoordiger aan 12Connect over te leggen.
- 1.3.5 12Connect is gerechtigd een kredietwaardigheidonderzoek naar de Aanvrager uit te (doen) voeren.



- 1.3.6 12Connect is gerechtigd een Aanvraag te weigeren, indien:
- a. de Aanvrager handelingsonbekwaam is;
  - b. de Aanvrager niet voldoet aan de voor de Aanvrager geldende verplichtingen uit hoofde van het voor de Aanvrager van toepassing zijnde artikel 1.3.2, 1.3.3 dan wel 1.3.4;
  - c. de Aanvrager enige andere verplichting in de Algemene voorwaarden niet nakomt dan wel aannemelijk is dat de Aanvrager enige andere verplichting in de Algemene Voorwaarden niet na zal komen;
  - d. de Aanvrager enige financiële verplichting uit hoofde van een andere met 12Connect gesloten Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt;
  - e. de uitslag van het in artikel 1.3.5 bedoelde kredietwaardigheidonderzoek hiertoe naar het oordeel van 12Connect aanleiding geeft.
  - f. het vermoeden bestaat dat de Aanvrager oneigenlijk gebruik, dan wel in strijd met de goede zeden en gebruiken, of misbruik maakt dan wel gaat maken, van de Aansluiting en/of Diensten.
- 1.3.7 12Connect zal zich inspannen om binnen tien (10) Dagen na ontvangst van de Aanvraag de Aanvrager te berichten of de Aanvraag is geaccepteerd.
- 1.3.8 De Overeenkomst tussen 12Connect en de Aanvrager komt tot stand op de datum van de schriftelijke bevestiging door 12Connect van acceptatie van de conform artikel 1.3.1 gedane Aanvraag van een Dienst.

#### **Artikel 1.4 Geautoriseerde Medewerkers**

- 1.4.1 De Contractant zal Geautoriseerde Medewerkers aanwijzen voor de taken zoals genoemd in de Overeenkomst.
- 1.4.2 De Contractant dient er zorg voor te dragen dat de Geautoriseerde Medewerkers voldoende opgeleid en competent zijn om hun werkzaamheden te verrichten.

#### **Artikel 1.5 Eigendom en bescherming van de Voorzieningen**

- 1.5.1 12Connect kan ten behoeve van het verlenen van de Diensten Voorzieningen aan de Contractant ter beschikking stellen. De Overeenkomst strekt niet tot eigendomsoverdracht van de Voorzieningen.
- 1.5.2 De Contractant zal de op de Voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie onverlet laten.



- 1.5.3 Indien derden met betrekking tot door 12Connect ter beschikking gestelde Voorzieningen rechten willen doen gelden of ingeval van faillissement of surseance van de Contractant of de toepassing van de wettelijke schuldsanering op de Contractant, dient de Contractant deze derden, de curator of de bewindvoerder terstond van de eigendom van 12Connect van de Voorzieningen op de hoogte te stellen. De Contractant dient voorts 12Connect onverwijld ter zake in te lichten.
- 1.5.4 De Contractant is niet gerechtigd zelf dan wel door derden wijzigingen in de Voorzieningen aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen of op enige wijze de Voorzieningen aan te (doen) tasten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect.
- 1.5.5 12Connect is gerechtigd de technische specificaties van de Voorzieningen op elk moment te wijzigen. Dergelijke wijzigingen zullen geen wezenlijke invloed hebben op de prestaties van de Dienst.

## **Artikel 1.6     Intellectuele eigendomsrechten**

- 1.6.1 De Intellectuele Eigendomsrechten berusten bij 12Connect of een derde, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 1.6.2 12Connect kan voor het voorgenomen gebruik van de Diensten aan de Contractant een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot het gebruik van de Intellectuele Eigendomsrechten verschaffen. Indien de Intellectuele Eigendomsrechten bij derden berusten, zal 12Connect zich ertoe inspannen dat de Contractant een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht hierop verkrijgt. De Contractant zal alle redelijke instructies met betrekking tot het gebruik van de Intellectuele Eigendomsrechten van 12Connect of derden opvolgen. De Contractant is niet gerechtigd het gebruiksrecht over te dragen of sublicenties te verlenen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect.
- 1.6.3 Alle rechten die de Contractant uit hoofde van de Overeenkomst heeft om gebruik te maken van de Intellectuele Eigendomsrechten van 12Connect of derden vervallen bij einde van de Dienst waarop de Intellectuele Eigendomsrechten betrekking hebben of bij einde van de Overeenkomst van rechtswege.

## **Artikel 1.7     Geheimhouding**

- 1.7.1 12Connect en de Contractant, zijnde een rechtspersoon dan wel een natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, zullen alle informatie welke uit hoofde van de Overeenkomst wordt uitgewisseld tussen 12Connect en deze Contractant of waarvan 12Connect en deze Contractant uit hoofde van de Overeenkomst op andere wijze kennis nemen, geheimhouden en 12Connect en deze Contractant zullen deze informatie niet publiceren of anderszins openbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.



- 1.7.2 12Connect en de in lid 1 genoemde Contractant zullen alle noodzakelijke maatregelen treffen om de geheimhouding van de informatie te waarborgen en om te voorkomen dat de informatie zonder toestemming gepubliceerd of anderszins openbaar zal worden gemaakt.
- 1.7.3 12Connect en de in lid 1 genoemde Contractant zullen hun werknemers en /of derden, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.
- 1.7.4 De verplichtingen uit dit artikel zijn niet van toepassing op informatie welke
- reeds op het moment van sluiten van de Overeenkomst bekend is bij de andere partij,
  - algemeen beschikbaar is anders dan door inbreuk op de Overeenkomst,
  - ontvangen is van een derde partij zonder restricties, indien en voor zover deze derde partij daartoe gerechtigd is, of
  - openbaar is gemaakt uit hoofde van een wettelijke verplichting of bevel.
- 1.7.5 De verplichtingen uit dit artikel blijven onverminderd van kracht na het einde van de Overeenkomst.

#### **Artikel 1.8 Overige verplichtingen Contractant**

- 1.8.1 Indien de Contractant verhuist dan wel de factuuradressen van de Contractant wijzigt, dient de Contractant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en / of nieuwe factuuradressen schriftelijk aan 12Connect mee te delen.
- 1.8.2 Het is de Contractant niet toegestaan een Dienst te gebruiken in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.10.3, vrijwaart de Contractant 12Connect tegen aanspraken van derden ten gevolge van het niet nakomen door de Contractant van verplichtingen uit dit artikellid.
- 1.8.3 De Contractant is verplicht aan 12Connect alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en alle noodzakelijke medewerking zonder vertraging te verlenen die 12Connect nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de Diensten.

#### **Artikel 1.9 Aansprakelijkheid 12Connect**

- 1.9.1 12Connect is in het kader van de totstandkoming en /of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk voor enige schade behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 1.9.2 12Connect is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade (zoals hieronder beschreven) die de Contractant lijdt als gevolg van een aan 12Connect toerekenbare tekortkoming tot een bedrag van maximaal € 226.890,- per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.



- 1.9.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- materiële schade aan zaken;
  - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht;
  - redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
- 1.9.4 Iedere aansprakelijkheid van 12Connect voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan:
- winstderving;
  - verliezen;
  - kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade; en
  - andere schade dan directe schade als vermeld in artikel 1.9.3.
- 1.9.5 De vorengenoemde beperkingen van aansprakelijkheid van 12Connect komen te vervallen in geval van schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel en /of indien er sprake is van opzet of grove schuld van 12Connect.
- 1.9.6 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan 12Connect te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.
- 1.9.7 Na melding van schade krijgt 12connect gedurende drie (3) maanden de gelegenheid de zaak te onderzoeken en Contractant een passende oplossing te bieden. Een vroegtijdige vernietiging van relevant (bewijs)materiaal door Contractant bevrijdt 12Connect direct van iedere verplichting tot schadeloosstelling.
- 1.9.8 12Connect is niet aansprakelijk voor het geheel of gedeeltelijk niet of niet goed functioneren van Telecommunicatienetwerken van derden en/of (telecommunicatie-)diensten van derden.

### **Artikel 1.10 Aansprakelijkheid Contractant**

- 1.10.1 De Contractant is aansprakelijk voor alle schade uit hoofde van toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad van de Contractant. Onder deze schade valt tevens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van de Voorzieningen.
- 1.10.2 Beschadiging zoals bedoeld in het onderhavige artikel omvat mede slijtage die is veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik of onzorgvuldige behandeling door de Contractant.
- 1.10.3 De Contractant vrijwaart 12Connect tegen alle aanspraken van derden op vergoeding van schade die op enigerlei wijze op 12Connect verhaald kan worden.
- 1.10.4 De Contractant is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik door derden van de netwerken en systemen van de Contractant en/of van 12Connect. Teneinde onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik van de netwerken en systemen van de Contractant en/of van 12Connect te voorkomen, is de Contractant verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van een Security Policy en zal de



Contractant voldoen aan de veiligheidsmaatregelen van 12Connect. 12Connect is gerechtigd de Diensten zonder voorafgaande kennisgeving met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen, indien 12Connect vermoedt of mag vermoeden dat van onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik sprake is.

### **Artikel 1.11 Vergoeding**

- 1.11.1 De Contractant zal aan 12Connect de door 12Connect vastgestelde vergoedingen voor de door 12Connect of in opdracht van 12Connect aan Contractant geleverde of te leveren Diensten betalen. De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodieke bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van een Dienst. De bedragen worden vermeerderd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 1.11.2 De door 12Connect gehanteerde prijzen luiden in Euro en zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 1.11.3 12Connect heeft het recht de door haar gehanteerde prijzen te wijzigen. Contractant is aan een prijswijziging gebonden, tenzij deze binnen vijf dagen nadat deze wijziging aan hen bekend is gemaakt de betreffende overeenkomst conform deze algemene voorwaarden opzegt.
- 1.11.4 Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van 12Connect beslissend, tenzij door de Contractant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.
- 1.11.5 Indien 12Connect werkzaamheden en /of diensten levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, kunnen deze werkzaamheden en /of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende tarieven van 12Connect.

### **Artikel 1.12 Betaling**

- 1.12.1 12Connect is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen.
- 1.12.2 Alle facturen van 12Connect dienen zonder aftrek, korting of verrekening te worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Ontbreken dergelijke voorwaarden, dan geldt een betalingstermijn van 8 dagen netto.
- 1.12.3 Tenzij anders is overeengekomen, zal betaling plaatsvinden door middel van doorlopende automatische incasso autorisatie bij een bank- of giro-instelling, waartoe 12Connect door middel van een schriftelijke machtiging door de Contractant is gemachtigd.
- 1.12.4 Indien geen automatische incasso is overeengekomen, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn zoals op de factuur is vermeld.
- 1.12.5 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan 12Connect kenbaar te worden gemaakt. De Contractant zal betaling van enig in rekening gebracht bedrag, waartegen geen schriftelijk bezwaar kenbaar is gemaakt, nimmer opschorten.



### **Artikel 1.13 Niet-tijdige betaling**

- 1.13.1 Indien de Contractant niet binnen de op de factuur vermelde termijn heeft betaald dan wel indien automatische incasso binnen de op de factuur vermelde termijn niet mogelijk is, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 1.13.2 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, is de Contractant over het verschuldigde bedrag dat enige ingebrekestelling nodig is, een rente verschuldigd van 1 % per maand, een gedeelte van een maand daaronder begrepen. Indien degene die de factuur dient te voldoen nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval zijn alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die 12Connect ter incasso van haar factuur dient te maken, voor rekening van degene die tot betaling van de betreffende factuur gehouden is, met een minimum van €250 exclusief BTW.
- 1.13.3 12Connect is eerst gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling van de Dienst of tot ontbinding van (een gedeelte van) de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling over te gaan nadat de Contractant ook binnen een, in een door 12Connect te zenden herinnering, nadere termijn niet heeft betaald.

### **Artikel 1.14 Zekerheid, Borgtocht, Waarborgsom, Bankgarantie**

- 1.14.1 Indien op grond van feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Aanvrager en / of de Contractant aan zijn / haar betalingsverplichting zal voldoen, is 12Connect gerechtigd van de Aanvrager en / of de Contractant hetzij een borgtocht, een bankgarantie of een garantie van de moedermaatschappij van de Contractant te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen.
- 1.14.2 Als vorm van zekerheidsstelling als bedoeld in artikel 10.3 kan onder meer een onherroepelijke, onvoorwaardelijke en direct opeisbare bankgarantie van een Nederlandse Bank ten gunste van 12Connect worden verlangd, waarbij de bank zekerheid stelt - onder de gebruikelijke afstanddoening van alle voorrechten en excepties bij de wet aan borgen toegekend - voor het voldoen van alle bedragen die Eindgebruiker verschuldigd is uit hoofde van de Raamovereenkomst. 12Connect is gerechtigd om andere vormen van zekerheid dan een bankgarantie te verlangen, zoals, maar niet beperkt tot, de borgtocht, een garantie van de moedermaatschappij van de Eindgebruiker, of een borgsom.
- 1.14.3 De tekst van de bankgarantie dient vooraf ter goedkeuring aan 12Connect worden voorgelegd. De hoogte van de bankgarantie moet corresponderen met de vergoedingen die Eindgebruiker uit hoofde van deze Raamovereenkomst in redelijkheid over een door 12Connect te bepalen periode verschuldigd zal zijn.
- 1.14.4 12Connect kan een aanvullende bankgarantie verlangen indien op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden naar het oordeel van 12Connect in redelijkheid twijfel kan bestaan of de Eindgebruiker tijdig aan al zijn / haar betalingsverplichtingen zal voldoen.
- 1.14.5 Zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling naar het oordeel van 12Connect duurzaam niet meer aanwezig is, zal 12Connect de bankgarantie aan Eindgebruiker terugsturen met de mededeling dat deze kan vervallen. Dit laat onverlet de mogelijkheid van 12Connect om overeenkomstig het bepaalde in dit artikel opnieuw zekerheidsstelling te verlangen.

**Artikel 1.15 Privacy**

- 1.15.1 Persoonsgegevens worden in het kader van de bedrijfsvoering van 12Connect verwerkt. 12Connect verwerkt persoonsgegevens voor:
- kredietwaardigheidonderzoek;
  - marktonderzoek, verkoopactiviteiten en marketing van werkzaamheden en /of diensten van 12Connect of van met haar verbonden vennootschappen;
  - facturatie;
  - verkeersbeheer.
- 1.15.2 12Connect draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt. 12Connect garandeert Contractant dat zij de persoonsgegevens van Contractant en haar medewerkers nimmer aan derden ter beschikking zullen stellen zonder toestemming van Contractant.
- 1.15.3 12Connect zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie, waaronder persoonsgegevens, naleven.
- 1.15.4 Voor zover 12Connect in het kader van de Dienst persoonsgegevens – waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen persoonsgegevens van werknemers van de Contractant - in opdracht van de Contractant verwerkt, treedt 12Connect op als bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en treedt de Contractant op als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Overeenkomst zal alsdan gelden als de overeenkomst waarin de uitvoering van de verwerking door 12Connect als bewerker wordt geregeld en op basis waarvan een verbintenis ontstaat tussen 12Connect en de Contractant ex artikel 14 lid 2 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 1.15.5 Contractant stemt er mee in dat 12Connect de NAWgegevens van haar organisatie bekend mag maken aan prospects die om referenties vragen, tenzij Contractant te kennen heeft gegeven daarmee niet akkoord te gaan.
- 1.15.5 12Connect zal prospects en Contractant uitsluitend met elkaar in contact brengen als Contractant daartoe vooraf zijn toestemming toe heeft gegeven.
- 1.15.6 Contractanten stemmen er mee in dat 12Connect derden statistische informatie verschaft over b.v. het aantal Contractanten, het aantal bezoekers van websites en het aantal individuele aanbiedingen, en wel op zodanige wijze, dat de anonimiteit van Contractanten gewaarborgd blijft.



## **Artikel 1.16 Duur en einde**

- 1.16.1 De Service Periode vangt aan op de Startdatum en wordt aangegaan voor de initiële periode zoals aangegeven in de Aanvraag, bij gebreke waarvan de Service Periode wordt aangegaan voor een initiële periode van twaalf (12) maanden.
- 1.16.2 Na ommekomst van de initiële periode zal de Service Periode telkens verlengd worden met perioden van twaalf (12) maanden, tenzij en totdat een der partijen schriftelijk en met in achtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de dan geldende Service Periode aan de andere partij aangeeft de Service Periode niet te willen verlengen, in welk geval de Overeenkomst van rechtswege eindigt op de laatste dag van de dan geldende Service Periode.
- 1.16.3 Indien de Overeenkomst door de Contractant voor het einde van de dan geldende Service Periode wordt opgezegd, zal hij, onverminderd de overige rechten van 12Connect, een beëindigingvergoeding verschuldigd zijn van de geleden schade tot het einde van de Overeenkomst tenzij anders beschreven in de Overeenkomst en/of in de Service Level Agreement. Indien de daadwerkelijk door 12Connect geleden schade hoger is dan de eerder genoemde beëindigingvergoeding, is 12Connect gerechtigd aanvullende schadevergoeding te vorderen.
- 1.16.4 Zowel de Contractant als 12Connect zijn gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is, dient eerst een schriftelijke aanmaning te worden verzonden behoudens het geval waarin reeds een herinnering als bedoeld in artikel 1.13.3 is verzonden.
- 1.16.5 12Connect is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in geval van faillissement, surseance van betaling of toepassing wettelijke schuldsanering van de Contractant, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij zekerheid stelt overeenkomstig artikel 1.14.
- 1.16.6 De Contractant is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen zolang de Dienst nog niet tot stand is gebracht met dien verstande dat de Contractant alsdan gehouden is de reeds door 12Connect gemaakte kosten te vergoeden.
- 1.16.7 Na einde van de Overeenkomst dient de Contractant op eerste verzoek van 12Connect de gelegenheid tot verwijdering van de Voorzieningen te bieden. Indien de Contractant één (1) maand na beëindiging van de Overeenkomst 12Connect nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de werkzaamheden te verrichten, blijven de in artikel 1.11 bedoelde bedragen door hem verschuldigd tot het moment dat 12Connect de hier bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

**Artikel 1.17 Contractsoverneming**

- 1.17.1 De Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen of in onderaanneming uit te besteden aan een derde zonder schriftelijke toestemming van 12Connect, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 1.17.2 12Connect is gerechtigd zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van de Contractant de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde of in onderaanneming uit te besteden. In het geval de Contractant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van bedrijf of beroep, heeft de Contractant het recht de Overeenkomst te ontbinden indien 12Connect gebruik maakt van haar recht verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

**Artikel 1.18 Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter**

- 1.18.1 Op alle Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 1.18.2 Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Breda, Nederland.

**Artikel 1.19 Wijziging van de Algemene Voorwaarden en tarieven**

- 1.19.1 12Connect is gerechtigd de Algemene Voorwaarden en/of de tarieven te wijzigen.
- 1.19.2 12Connect zal zich inspannen om de Contractant te informeren over wijzigingen van de Algemene Voorwaarden en/of de tarieven.
- 1.19.3 De wijzigingen van de Algemene Voorwaarden en/of de tarieven treden in werking veertien (14) dagen na het moment van informeren als bedoeld in artikel 1.19.2.

**Artikel 1.20 Algemeen**

- 1.20.1 Algemene voorwaarden van Dealer of Eindgebruiker, onder welke benaming ook, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, onafhankelijk van het moment dat hierop een beroep wordt gedaan.
- 1.20.2 Indien enige bepaling in de Algemene Voorwaarden en/of Individuele Overeenkomsten nietig is of onrechtmatig wordt verklaard, zullen Partijen ernaar streven overeenstemming te bereiken over een vervangende rechtmatige bepaling die zoveel mogelijk overeenstemt met de oorspronkelijke bedoeling van de Partijen.

**Artikel 1.21 Overmacht**

- 1.21.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 1.21.2. 12Connect is niet verplicht om bepalingen uit de overeenkomst na te leven waar de uitvoering van een dergelijke bepaling wordt verhinderd door oorzaken die buiten de redelijke invloedssfeer van 12Connect liggen inclusief, maar niet beperkt tot, storingen of tekorten aan energievoorzieningen, personeelstekorten of arbeidsgeschillen, bevelen, instructies, verzoeken, daden of nalatigheden van enige (locale) overheid, een rampenbestrijdingsorganisatie, andere telecommunicatieaanbieders of instanties of andere bevoegde autoriteiten, juridische of wetverplichtingen, of problemen, vertragingen of fouten in productie of levering door Derde Partijen van Apparatuur, infrastructuur en/of Diensten van 12Connect als resultaat van dezelfde of samenhangende overmacht.
- 1.21.3. Onder overmacht aan de zijde van 12Connect wordt in ieder geval mede begrepen:
- gebrek en/of storingen in enig middel van datacommunicatie, productie of energievoorziening;
  - niet of niet tijdige levering aan 12Connect door enige leverancier;
  - onderhoudswerkzaamheden;
  - brand of andere ongevallen in het bedrijf van 12Connect;
  - werkstakingen;
  - ziekte van niet vervangbaar personeel danwel in te zetten derden.
- 1.21.4. Indien zich een overmachtsituatie voordoet, wordt de tijd om de prestatie te leveren verlengd met de periode van de vertraging of het onvermogen om de prestatie te leveren in verband met dergelijke situaties, met dien verstande dat wanneer een overmachtsituatie blijft bestaan gedurende een periode van langer dan een (1) maand, de Dealer een Dienst die is getroffen door de situatie mag opzeggen zonder verplicht te zijn opzegkosten te betalen, door middel van een schriftelijke opzegging aan 12Connect met inachtneming van een termijn van vijftien (15) dagen.. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen overigens iets verschuldigd zullen zijn.

**Artikel 1.22. Vrijwaring**

- 1.22.1 Contractant is gehouden 12Connect te vrijwaren voor alle kosten en schade waarin 12Connect mocht vervallen doordat derden een vordering op 12Connect instellen ter zake van enig feit, waarvoor aansprakelijkheid jegens Contractant in deze algemene voorwaarden is uitgesloten.

### **Artikel 1.23. Slotbepalingen**

- 1.23.1. Contractanten zullen afzien van het zenden van ongevraagde commerciële e-mail naar 12Connect en andere Contractanten en / of dealers.
- 1.23.2. Contractanten dienen 12Connect op de hoogte te stellen van iedere voor 12Connect relevante wijziging in de aan 12Connect verstrekte gegevens.
- 1.23.3. 12Connect heeft te allen tijde het recht zonder voorafgaande mededeling om wijzigingen in producten aan te brengen. Ingeval backward compatibility niet mogelijk is zal gratis conversie software, conversies en/of aanwijzingen voor het oplossen van problemen beschikbaar gesteld worden. 12Connect is niet gehouden de wijziging te motiveren.

## **2. Telecommunicatiedienst**

### **Voorwoord**

Voor zover de Dienst een Telecommunicatiedienst is, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 2 in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1, van toepassing.

### **Artikel 2.1 Tot stand brengen van een Aansluiting**

- 2.1.1 12Connect zal zich redelijkerwijs inspannen om de Aansluiting op de overeengekomen datum tot stand te brengen. 12Connect zal de Aansluiting tot stand brengen op een wijze die zij noodzakelijk acht. Indien mogelijk zal 12Connect rekening houden met de redelijke verzoeken van de Contractant.
- 2.1.2 De Contractant garandeert dat al hetgeen benodigd is voor het tot stand brengen van de Aansluiting op de locatie van de Contractant aanwezig en beschikbaar is. 12Connect is niet verantwoordelijk voor vertragingen in het tot stand brengen van de Aansluiting indien dit het gevolg is van het niet voldoen door de Contractant aan zijn verplichting uit dit artikellid.
- 2.1.3 De Contractant zal aansprakelijk zijn voor alle kosten die 12Connect en /of haar onderaannemers maken als gevolg van enige vertraging in de totstandbrenging van de Aansluiting, voor zover deze vertraging het gevolg is van het niet nakomen door Contractant van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

### **Artikel 2.2 Toegang**

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

- 2.2.2 Ten behoeve van de in artikel 2.2.1 genoemde werkzaamheden, alsmede ten behoeve van het opheffen van storingen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde Voorzieningen, dient de Contractant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desgewenst zullen deze personen zich legitimeren.
- 2.2.3 Op verzoek van 12Connect zal de Contractant alle maatregelen nemen zodat 12Connectde werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

### **Artikel 2.3 Toegangscodes**

- 2.3.1 Indien ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting benodigd, zal 12Connect aan de Contractant één of meer toegangscodes toekennen.
- 2.3.2 De Contractant kan geen recht doen gelden op het verkrijgen of het behouden van toegekende toegangscode(s).

### **Artikel 2.4 Wijziging in de eigenschappen van een Telecommunicatiedienst**

- 2.4.1 De technische eigenschappen van een Telecommunicatiedienst kunnen door 12Connect worden gewijzigd als gevolg van veranderingen in het door 12Connect voor de Dienst van derden gebruikte Telecommunicatienetwerk dan wel ten einde de Dienst aan te passen, onderhouden of correcties op de Dienst uit te voeren.
- 2.4.2 Voor zover mogelijk zal 12Connect zich redelijkerwijs inspannen de in artikel 2.4.1 bedoelde wijzigingen zodanig uit te voeren dat die wijzigingen het niveau van de Dienst die de Contractant op dat moment krijgt niet zal verminderen. Indien een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties zal hebben voor de Contractant, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan zes (6) weken – of zoveel langer als, ter beoordeling van 12Connect, redelijkerwijs mogelijk is – nadat deze bekend is gemaakt.
- 2.4.3 12Connect is gerechtigd een Telecommunicatiedienst te beëindigen met in acht neming van een termijn van zes (6) weken vanaf de datum waarop dit aan de Contractant is medegedeeld, indien technische of bedrijfseconomische redenen 12Connect daartoe noodzaken.

### **Artikel 2.5 Beschikbare ruimte**

- 2.5.1 De Contractant dient er zorg voor te dragen dat de voor de Voorzieningen beschikbaar gestelde ruimte:
- a. droog en trillingsvrij is;
  - b. bescherming biedt tegen schadelijke invloeden;
  - c. voldoet aan de eisen zoals van tijd tot tijd door 12Connect vastgesteld.

**Artikel 2.6      Gebruik**

- 2.6.1 Het is de Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect op het Netwerkaansluitpunt door derden Randapparatuur te doen aansluiten.
- 2.6.2 Het is de Contractant niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten, die ten doel hebben de bedragen te verlagen, die bij het achterwege blijven van die handelingen door de Contractant verschuldigd zouden zijn.
- 2.6.3 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een Aansluiting of van aangesloten Randapparatuur, is de Contractant verplicht aan alle door 12Connect gegeven redelijke voorschriften gevolg te geven.
- 2.6.4 Voor zover dit door 12Connect wordt verlangd, dient de Contractant de elektriciteit die nodig is voor het gebruik van de Aansluiting beschikbaar te stellen en te bekostigen.

**Artikel 2.7      Onderhoud en serviceverlening**

- 2.7.1 De Dienst wordt, ook gedurende de periode dat zij in gebruik is bij de Dealer, onderhouden door of vanwege 12Connect.
- 2.7.2 Onderhoud en serviceverlening van de Aansluitingen zal door 12Connect worden verricht conform de toepasselijke Service Level Agreement.
- 2.7.3 Ten behoeve van onderhoud en/of opheffing van een storing in de Dienst, kan 12Connect tijdelijk (een deel van) de Dienst buiten gebruik stellen. 12Connect zal dit tot een minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, mededelen volgens de procedures en termijnen in de toepasselijke Service Level Agreement, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.
- 2.7.4 12Connect is gerechtigd metingen te verrichten voor de Dienst. Het uitvoeren van metingen kan gevolgen hebben voor het functioneren van de betreffende Dienst, of de daarover geleverde Diensten. 12Connect zal het uitvoeren van dergelijke metingen zoveel mogelijk beperken, daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van Dealer. Waar dit toch nodig is, zal 12Connect dit tijdig, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, aan Dealer mededelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.
- 2.7.5 Alle storingen in een Dienst, dan wel de door Dealer met gebruikmaking van de Dienst aan eindgebruikers geleverde (breedband)verbindingen worden eerst voldoende onderzocht door Dealer voordat er een storingsmelding doorgegeven wordt aan 12Connect. Bij de storingsmelding zal Dealer alle relevante informatie omtrent de storing aan 12Connect doorgeven, zoals gespecificeerd in de toepasselijke Service Level Agreement.
- 2.7.6 Storingen worden zo spoedig mogelijk doch in elk geval binnen de gestelde termijn in de toepasselijke Service Level Agreement nadat zij aan 12Connect bekend zijn geworden, onderzocht en opgelost, tenzij dit voor 12Connect binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is. Een storing zal door 12Connect naar beste vermogen en zo spoedig mogelijk, worden opgeheven met inachtneming van de termijnen en procedures als neergelegd in Bijlage B.
- 2.7.7 De Dealer dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek naar het oordeel van 12Connect noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.



- 2.7.8 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van 12Connect, behoudens het bepaalde in artikel 2.7.9 van deze Raamovereenkomst.
- 2.7.9 De kosten van het storingsonderzoek en de storingsopheffing kunnen aan Dealer in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Raamovereenkomst of een Individuele Overeenkomst, of de storing is ontstaan door niet goed functionerende randapparatuur van (een eindgebruiker van) Dealer of de aanwezigheid van andere apparatuur (die eigendom is van de Dealer en/of beheerd wordt door de Dealer) die van invloed is op de Dienst, of de storing een gevolg is van omgevingsfactoren welke tot de risicosfeer van de Dealer dienen te worden gerekend.

### **Artikel 2.8 Vergoedingen Telecommunicatiedienst**

- 2.8.1 Eenmalige vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de Startdatum.
- 2.8.2 Gebruiksafhankelijke vergoedingen worden achteraf in rekening gebracht en zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening zijn gebracht.
- 2.8.3 Periodieke vergoedingen worden vooraf in rekening gebracht en zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening zijn gebracht.
- 2.8.4 Indien de totstandkoming van de Aansluiting exceptionele kosten met zich meebrengt, is 12Connect gerechtigd deze kosten boven op de eenmalige vergoedingen aan de Contractant door te berekenen.
- 2.8.5 12Connect is gerechtigd met onmiddellijke ingang haar tarieven te wijzigen indien en voor zover zulks voortvloeit uit een gerechtelijke beslissing, een beslissing van OPTA of een beslissing van een andere bevoegde instantie.

### **Artikel 2.9 Buitengebruikstelling van een Aansluiting**

- 2.9.1 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande artikelen behoudt 12Connect zich het recht voor de Aansluiting alsmede haar overige dienstverlening tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de Contractant ter zake van een Aansluiting een verplichting jegens 12Connect niet nakomt en deze niet-nakoming naar het redelijke oordeel van 12Connect buitengebruikstelling rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van vergoedingen, waaronder mede begrepen maandelijkse vergoedingen, blijft gedurende de buitengebruikstelling onverkort bestaan.
- 2.9.2 12Connect is bevoegd tot buitengebruikstelling van een Aansluiting over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling in de volgende gevallen:
- indien de Contractant in strijd handelt met de artikelen 2.6.3, 2.2.1 of 1.8.3.,
  - indien de Contractant in verzuim is als bedoeld in artikel 1.13.1,
  - indien de Contractant weigert op verzoek van 12Connect zekerstelling te verstrekken overeenkomstig artikel 1.14.1, of d) indien de Contractant dusdanige schade veroorzaakt, dat van 12Connect niet verlangd kan worden dat de Aansluiting in stand wordt gehouden.



- 2.9.3 Tot indienststelling wordt weer overgegaan, indien de Contractant binnen de door 12Connect gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienststelling is een door 12Connect te bepalen bedrag aan heraansluitingkosten verschuldigd.
- 2.9.4 12Connect is gerechtigd om ten behoeve van noodonderhoud en routinematig onderhoud de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen.
- 2.9.5 Indien 12Connect op basis van wet of andere regelgeving of een uitspraak van een bevoegde Nederlandse of buitenlandse autoriteit niet langer in staat is de Telecommunicatie Dienst te exploiteren, is 12Connect bevoegd om de Aansluiting per direct buiten gebruik te stellen.

#### **Artikel 2.10 Wijziging, verplaatsing of verhuizing van een Aansluiting**

- 2.10.1 Ingeval de Contractant een wijziging, verplaatsing of verhuizing van zijn Aansluiting wenst, dient hij een daarop gerichte Aanvraag bij 12Connect in te dienen. Voor de verdere aanvraagprocedure is het gestelde in de artikelen 1.3 en 2.1 van toepassing.

#### **Artikel 2.11 Facturering**

- 2.11.1 12Connect brengt de verschuldigde bedragen in rekening door middel van een gespecificeerde factuur, tenzij de Contractant kenbaar heeft gemaakt een geheel of gedeeltelijk niet gespecificeerde factuur te willen ontvangen.
- 2.11.2 Voor een specificatie die boven de door 12Connect gehanteerde standaard specificaties uitgaat, is 12Connect gerechtigd een vergoeding bij de Contractant in rekening te brengen volgens daartoe door 12Connect vastgestelde tarieven.

#### **Artikel 2.12 Doorschakeling, nummerinformatie en aftappen**

- 2.12.1 12Connect zal -voor zover technisch mogelijk- op verzoek van de Contractant de doorschakeling van derden naar het bij de Contractant in gebruik zijnde Netwerkaansluitpunt ongedaan maken.
- 2.12.2 Ten behoeve van het afwickelen van telecommunicatieverkeer over verschillende Telecommunicatienetwerken in Nederland en het buitenland wordt nummerinformatie uitgewisseld. 12Connect kan niet instaan voor de naleving van de hierop betrekking hebbende wet- en regelgeving door andere aanbieders dan 12Connect.
- 2.12.3 12Connect is gehouden om medewerking te verlenen aan krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.

### **Artikel 2.13 Nummers en nummerportabiliteit**

- 2.13.1 12Connect kent aan de Contractant een of meer nummers toe, tenzij een nummer dat reeds bij de Contractant in gebruik is of een aan hem door OPTA toegewezen nummer door 12Connect kan worden geaccepteerd. Indien het nummer van de Contractant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder meewerkt aan nummerportabiliteit. De Contractant is alsdan een eenmalig bedrag aan administratiekosten verschuldigd aan 12Connect. Toekenning van nummers kan onder beperkingen worden verleend.
- 2.13.2 12Connect is gerechtigd een toegekend nummer te wijzigen of in te trekken indien wijzigingen in het nationaal nummerplan, wijzigingen in nummertoe wijzing door OPTA of in andere omstandigheden die nummerwijziging of intrekking noodzakelijk maken.
- 2.13.3 Bij einde van de Overeenkomst met 12Connect kan de Contractant aan 12Connect verzoeken het (de) door hem bij de Aansluiting gebruikte nummer(s) over te zetten naar een andere telecommunicatieaanbieder, mits 12Connect met deze aanbieder een overeenkomst over nummerportabiliteit heeft gesloten.
- 2.13.4 Indien de Contractant een Informatienummer houdt of in gebruik heeft, is de Contractant verplicht zich te houden aan de Code voor Telefonische Informatiediensten van de Stichting informatiediensten code.

### **Artikel 2.14 Klachten en geschillen**

- 2.14.1 De Contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot de Overeenkomst in eerste instantie te wenden tot 12Connect via het op de factuur aangegeven telefoonnummer of correspondentieadres. 12Connect zal zich redelijkerwijs inspannen om binnen vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren.
- 2.14.2 Voor Telecommunicatiediensten, zijnde een vaste openbare telefoondienst, een mobiele openbare telefoondienst of andere door de overheid aangewezen openbare telecommunicatiediensten, gelden de navolgende leden van dit artikel.
- 2.14.3 Uiterlijk binnen vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzing van de klacht van 12Connect dan wel binnen vijftien (15) Werkdagen na de datum waarop ingevolge artikel 2.14.2 had moeten worden gereageerd, kan de Contractant zijnde een natuurlijk persoon een geschil met betrekking tot de Telecommunicatiedienst voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt op verzoek van de Contractant zijnde een natuurlijk persoon en de Geschillencommissie Telecommunicatie ook overigens op grond van haar reglement bevoegd is. De beslissing van de Geschillencommissie Telecommunicatie zal bindend zijn voor beide partijen.
- 2.14.4 Indien de Contractant zijnde een natuurlijk persoon niet instemt met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Telecommunicatie of de Geschillencommissie Telecommunicatie op grond van haar reglement niet bevoegd is van het geschil kennis te nemen, kunnen partijen het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter voorleggen.

### **Artikel 2.15 Domeinnamen en IP-adressen**

- 2.15.1 Op verzoek van de Contractant zal 12Connect bemiddelen bij het verkrijgen door de Contractant van een domeinnaam en /of (klasse van) IP-adres. 12Connect kan niet garanderen dat een domeinnaam en /of (klasse van) IP-adres wordt verleend.
- 2.15.2 De Contractant dient 12Connect op haar verzoek te voorzien van alle informatie die benodigd is het verkrijgen van een domeinnaam en /of (klasse van) IP-adres. De Contractant is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking van de door 12Connect benodigde informatie voor het verkrijgen van een domeinnaam en /of (klasse van) IP-adres.
- 2.15.3 Op de registratie van een domeinnaam en /of (klasse van) IP-adres zijn de voorwaarden van de instantie waar de domeinnaam en /of het IP-adres wordt geregistreerd van toepassing. De Contractant dient deze voorwaarden in acht te nemen.
- 2.15.4 De Contractant is aan 12Connect de door 12Connect vastgestelde eenmalige standaard vergoeding verschuldigd voor de bemiddeling door 12Connect bij het verkrijgen door de Contractant van een domeinnaam en /of IP-adres.

## **3. Levering van Software**

### **Voorwoord**

Voor zover de Dienst de levering van Software betreft, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 3 in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1, van toepassing.

### **Artikel 3.1 Licenties ten behoeve van het gebruik van Software.**

- 3.1.1 Contractant accepteert de voorwaarden van de licentie door:
- ondertekening van een door 12Connect aangeboden overeenkomst,
  - door plaatsing van een opdracht,
  - door downloaden of installatie van 12Connect software,
  - door het openen van de verpakking van de 12Connect software
- 3.1.2 De licentie geeft aan Contractant het recht om 12Connect software voor privé of zakelijke doeleinden in te zetten. Evaluatieversies dienen uitsluitend ter bestudering van het product.
- 3.1.3 Alle 12Connect software, ook free- en shareware en maatwerk, inclusief documentatie en cursusmateriaal, blijft eigendom van 12Connect en valt onder de bescherming van internationale wettelijke regelingen voor auteursrechten.
- 3.1.4 Documentatie ongeacht de vorm, ook gedeeltelijk, mag uitsluitend met schriftelijke toestemming van 12Connect gekopieerd of gepubliceerd worden.

- 3.1.5 12Connect software mag niet verkocht, verhuurd, uitgeleend, overgedragen, opgedeeld, gedecompileerd, gedeassembleerd of gewijzigd worden.
- 3.1.6 Contractant mag zonder schriftelijke toestemming van 12Connect geen werkzaamheden uitvoeren die de correcte werking van de software verstoren of zouden kunnen verstoren. Zo is het niet toegestaan om de structuur van de database(s) te wijzigen, database(s) te koppelen aan niet-12Connect software en databases over te zetten naar andere opslagsystemen (w.o. merken/typen dataservers).
- 3.1.7 Een multi-user licentie geldt standaard voor maximaal 4 alleenstaande PC's binnen 1 ruimte of op 1 fileservers voor 1 LAN binnen 1 gebouw. Voor andere al dan niet gekoppelde LAN's is er een organisatiebrede WAN-licentie.
- 3.1.8. Het serienummer wordt pas verstrekt na ontvangst van de betaling.
- 3.1.9. De licentie tot het gebruik van 12Connect software geldt voor onbeperkte duur. 12Connect software wordt echter maximaal 5 jaar ondersteund. Ondersteuning gaat door de 12Connect helpdesk en is tot 2 maanden na aanschaf van de software gratis en gaat hierna tegen vergoeding of volgens de bepalingen van het service- en onderhoudscontract. Bij overdracht van 12Connect of haar producten zullen de lopende verplichtingen worden overgenomen door de nieuwe eigenaar.
- 3.1.10. 12Connect heeft het recht een licentie te weigeren of te beëindigen, indien 12Connect van oordeel is dat:
- a. Contractant niet voldoet aan de verplichtingen die aan de licentie of deze algemene voorwaarden zijn verbonden,
  - b. Contractant de producten en/of diensten inzet voor doeleinden die:
    - in strijd zijn met geldende wetgeving,
    - de zakelijke belangen van 12Connect (kunnen) schaden.
- 12Connect is niet gehouden tot restitutie van bedragen die ten tijde van het beëindigen van de Opdrachtgeverovereenkomst ter zake aan gelden zijn betaald.
- 3.1.11. De software dient onmiddellijk van alle systemen te worden verwijderd indien de licentie is beëindigd of Contractant niet akkoord gaat met de bepalingen van de licentie en/of deze algemene voorwaarden.
- 3.1.12 Gebruik van 12Connect software zonder de juiste licentie of inbreuk op de licentievoorwaarden kan leiden tot strafvervolgning.

### **Artikel 3.2. Garantie bepalingen**

- 3.2. De garantieperiode is 1 jaar. 12Connect garandeert gedurende de garantieperiode het navolgende:
- 3.2.1. De software werkt substantieel overeenkomstig de bijbehorende beschrijving en handleiding op hardware die voldoet aan de in de handleiding gestelde specificaties.

- 3.2.2. Bij fouten in de geleverde informatiedrager(s) worden deze kosteloos vervangen.
- 3.2.3. De geleverde bestanden zijn gecontroleerd op beschadigingen en virussen d.m.v. een recente viruschecker.
- 3.2.4. De serienummers zijn uniek.
- 3.2.5. De geregistreerde Contractant wordt schriftelijk, per e-mail, elektronische nieuwsbrief of publicatie op de website(s) van 12Connect op de hoogte gehouden van leverbare upgrades en adreswijzigingen benodigd voor de ondersteuning.
- 3.2.6. Kostenloze helpdesk gedurende 2 maanden na aanschaf.
- 3.2.7. De garantie is niet van toepassing ingeval van niet correct functionerende hardware en operation systems, aanwezigheid van virussen, spyware e.d., ondeskundig gebruik.

### **Artikel 3.3. Abonnementen**

- 3.3.1. Een abonnement op diensten van 12Connect geldt voor de duur van één jaar en wordt telkens stilzwijgend voor dezelfde duur verlengd, tenzij het uiterlijk 2 kalendermaanden voor het verstrijken van de betreffende periode door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst wordt opgezegd.
- 3.3.2. Facturering geschiedt vanaf het begin de maand voorafgaande aan de maand waarin de begindatum valt.
- 3.3.3. Wijzigingen van tarieven en/of omvang van de diensten worden tenminste 1 maand voor facturering schriftelijk, per e-mail, elektronische nieuwsbrief of publicatie op de website(s) van 12Connect kenbaar gemaakt.
- 3.3.4. Als na de ingangsdatum de betaling nog niet is ontvangen dan worden de verplichtingen van 12Connect opgeschort tot de ontvangst.

### **Artikel 3.4. Service- en onderhoudscontracten**

- 3.4.1. Voor een service- en onderhoudscontract gelden de bepalingen voor een abonnement (zie artikel 3.3).
- 3.4.2. Ondersteuning geschiedt overeenkomstig de bepaling van het afzonderlijke service- en onderhoudscontract.

### **Artikel 3.5. Intellectuele eigendom**

- 3.5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de applicatie berusten uitsluitend bij 12Connect en/of haar leveranciers. Dit geldt ook voor alle prototypes, demo's, tekeningen, ontwerpen, schetsen, modellen en dergelijke, door of namens 12Connect bij de uitvoering van een overeenkomst vervaardigd, welke onvervreemdbaar eigendom blijven van 12Connect. Onder rechten van intellectuele eigendom worden onder meer begrepen alle octrooirechten,

- merkrechten, handelsnaamrechten, databankrechten, modelrechten, domeinnamen en andere rechten van intellectuele eigendom in Nederland of elders, die in verband staan met de 12Connect software, waaronder tevens begrepen knowhow en handelsgeheimen. Er wordt uitsluitend een gebruiksrecht verkregen en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
- 3.5.2. Contractant garandeert 12Connect te allen tijde dat het gebruik van de door wederpartij verstrekte gegevens of anderszins, 12Connect niet in strijd zal brengen met wettelijk voorschriften of beschermde rechten van derden.
- 3.5.3. Contractant vrijwaart 12Connect volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken welke derden jegens 12Connect te gelden zouden mogen maken uit hoofde van schending van de vorige alinea.
- 3.5.4. Het is niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom, te wijzigen of te verwijderen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding.
- 3.5.5. 12Connect behoudt ten allen tijde het auteursrecht op al haar publicaties en ontwikkelde software, inclusief in opdracht uitgevoerde maatwerk. Niets van hiervan mag worden veelevoudigd of openbaargemaakt zonder schriftelijke toestemming van 12Connect
- 3.5.6. Ingeval van een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van 12Connect en/of haar leveranciers, behoudt 12Connect zich het recht voor om de hierdoor door haar geleden schade op de veroorzaker te verhalen.

### **Artikel 3.6. Aansprakelijkheid**

- 3.6.1. 12Connect, noch de leverancier, noch de auteur kan enige aansprakelijkheid aanvaarden voor enige schade voortvloeiende uit het gebruik van 12Connect software of een eventuele fout in de software.
- 3.6.2. Contractant dient zorg te dragen voor voldoende voorzorgsmaatregelen om de goede werking van de 12Connect software te waarborgen en het verlies of beschadiging van data te voorkomen. Met name wordt hier bedoeld het nemen van afdoende maatregelen tegen virussen, hackers, spyware e.d., passende hardware, bevoegdheidsregeling en wijze van dataopslag (zo nodig met een dataserver).
- 3.6.3. Contractant dient te zorgen voor dagelijkse back-ups van de data behorende bij de 12Connect software.
- 3.6.4. Databestanden behorende bij 12Connect software mogen alleen met toestemming van 12Connect en met in achtneming van de door 12Connect gestelde voorwaarden gekoppeld worden aan niet-12Connect software.
- 3.6.5. 12Connect is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet of slecht kunnen bereiken van website(s) / webserver(s) / de applicaties met bijbehorende bestanden wegens overbelasting of storingen / problemen met de systemen waarvan de 12Connect software gebruik maakt.

- 3.6.6. 12Connect is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de inhoud van catalogi, noch van databases en websites die op enigerlei wijze met 12Connect software zijn verbonden, bijvoorbeeld door middel van hyper(text)link(s) of metatag(s). 12Connect is voorts niet aansprakelijk voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met het gebruik, dan wel de onmogelijkheid daarvan, van materiaal dat op de website beschikbaar is of verkregen wordt via cookies.
- 3.6.7. 12Connect garandeert dat de 12Connect software substantieel werkt overeenkomst de in de bijbehorende handleiding. 12Connect houdt zich het recht voor kleine verbeteringen en wijzigingen aan te brengen. 12Connect garandeert niet dat 12Connect software bug- of virusvrij is. Wel zal 12Connect trachten dit naar vermogen te voorkomen en te verhelpen.
- 3.6.8. 12Connect garandeert niet dat de informatie op haar websites actueel, foutvrij, compleet en/of accuraat is.
- 3.6.9. Voor het overige is de aansprakelijkheid van 12Connect beperkt tot de schade die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan haar toe te rekenen grove tekortkomingen en/of nalatigheden, met dien verstande dat 12Connect nimmer meer zal vergoeden dan bedrag van de (deel)factuurwaarde excl. BTW, die door een Contractant voor de prestatie waarin 12Connect tekort is geschoten zijn betaald.
- 3.6.10. De aansprakelijkheid van 12Connect wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant 12Connect onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en 12Connect ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat 12Connect in staat is adequaat te reageren.
- 3.6.11. Aansprakelijkheid van 12Connect voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 3.6.12. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij 12Connect meldt.

### **Artikel 3.7      Privacy**

- 3.7.1. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en het geheimhouden van inlognamen en wachtwoorden. Contractant is gehouden 12Connect direct te informeren als zij op de hoogte zijn van enig ongeoorloofd gebruik van door 12Connect verstrekte inlognamen en wachtwoorden.

## 4. Dealers

### **Voorwoord**

Voor zover het hier een overeenkomst met een dealer betreft, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 4 in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1, van toepassing.

### **Artikel 4.1. Dealers**

- 4.1.1. Officiële dealers van 12Connect hanteren voor zover mogelijk gelijklopende algemene voorwaarden, tenzij in de Individuele Overeenkomst anders overeengekomen.
- 4.1.2. Dealers kunnen geen verplichtingen aangaan in naam van 12Connect.
- 4.1.3. Het staat Dealers niet vrij om een eigen naam aan 12Connect producten en diensten te geven
- 4.1.4. Dealers zijn gehouden dezelfde prijzen en kortingen voor 12Connect producten en diensten te hanteren als 12Connect
- 4.1.5. 12Connect heeft het recht de door haar gehanteerde prijzen te wijzigen. Dealers zijn aan een prijswijziging gebonden, tenzij zij binnen vijf dagen nadat deze wijziging aan hen bekend is gemaakt de dealerovereenkomst conform deze voorwaarden opzeggen. Deze prijswijziging dient de dealer onverwijld aan haar Contractanten door te voeren.
- 4.1.6. Het is dealers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de applicatie zonder schriftelijke toestemming van 12Connect
- 4.1.7. De dealerovereenkomst voor 12Connect software geldt voor de duur van één jaar en wordt telkens stilzwijgend voor dezelfde duur verlengd, tenzij het uiterlijk 2 kalendermaanden voor het verstrijken van het betreffende jaar door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst wordt opgezegd.
- 4.1.8. 12Connect heeft het recht de dealerovereenkomst tussentijds te beëindigen, indien niet wordt voldaan aan de verplichtingen die aan de Individuele Overeenkomst zijn verbonden, waaronder de uit deze voorwaarden voortvloeiende verplichtingen. 12Connect is niet gehouden tot restitutie van bedragen die ten tijde van het beëindigen van de Individuele Overeenkomst ter zake aan gelden zijn betaald.