

Algemene Leveringsvoorwaarden Smart2Cloud B.V. gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Smart2Cloud B.V. gevestigd te Assen, Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Amsterdam onder nummer 58204636.

Algemene Bepalingen

1. Aanbieding en overeenkomst

1.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Smart2Cloud goederen en/of diensten van welke aard ook aan Eindgebruiker aanbiedt of levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijking van deze algemene Leveringsvoorwaarden is slechts mogelijk indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen in een door beide partijen ondertekend document.

1.2. Alle aanbiedingen van Smart2Cloud zijn vrijblijvend, ook al is in de aanbieding een geldigheidstermijn genoemd, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. Smart2Cloud behoudt zich het recht voor om de totstandkoming van een overeenkomst onder meer afhankelijk te stellen van de kredietwaardigheid van Eindgebruiker. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de Eindgebruiker en Smart2Cloud of door schriftelijke acceptatie door Smart2Cloud van een schriftelijke bestelling van Eindgebruiker. Elke wijziging, aanvulling of verlenging van een overeenkomst dient schriftelijk te worden overeengekomen in een rechtsgeldig ondertekend document.

1.3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Eindgebruiker wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4. Indien enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Smart2Cloud en Eindgebruiker in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

1.5. Smart2Cloud behoudt zich het recht voor deze Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen. Smart2Cloud zal de voorgenomen wijziging ten minste drie (3) maanden voordat de wijziging ingaat aan Eindgebruiker mededelen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Smart2Cloud en overeenkomsten tussen Smart2Cloud en Eindgebruiker vanaf de ingangsdatum van de wijziging.

2. Vergoeding

2.1. Eindgebruiker is aan Smart2Cloud vergoedingen verschuldigd voor de levering van Goederen en/of Diensten volgens de door Smart2Cloud aangegeven tarieven.

2.2. De in artikel 2.1 bedoelde vergoedingen worden voor elk van de Goederen en/of Diensten afzonderlijk vastgesteld en kunnen behelzen:

2.2.1. een eenmalig bedrag voor het tot stand brengen van de Dienst, en, voor zover van toepassing voor de benodigde voorzieningen;

2.2.2. een eenmalig bedrag voor verhuizing, wijziging of verplaatsing van de Dienst;

2.2.3. een maandelijks verschuldigd bedrag en/of maandelijks verschuldigde bedragen voor het in stand houden en het beschikbaar stellen van de Dienst en het verlenen van een of meer Diensten;

2.2.4. kosten voor de met gebruikmaking van de Dienst tot stand gebrachte verbindingen, onder andere met andere netwerken en voor de verbindingen die voor rekening van Eindgebruiker zijn geaccepteerd.

2.3. De vergoeding die Eindgebruiker maandelijks is verschuldigd, wordt in een door Smart2Cloud opgestelde nota vermeld. De vergoeding zal worden verhoogd met de verschuldigde wettelijke belastingen en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.

2.4. Smart2Cloud is gerechtigd de tarieven die voor de Diensten gelden, jaarlijks te verhogen, op basis van het prijsindexcijfer voor Computer Services en Informatie Technologieën, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (1997 =100). De tarieven en de jaarlijkse verhoging ervan kunnen door Smart2Cloud ook worden aangepast conform de toekomstige wet- en regelgeving in verband met de Europese Munt Unie.

2.5. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.4 kan Smart2Cloud de tarieven die voor de Diensten gelden, verhogen. Indien Smart2Cloud de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst verhoogt anders dan op grond van de in artikel 2.4 bedoelde index, heeft Eindgebruiker het recht de Overeenkomst tegen de datum waarop de wijziging ingaat, op te zeggen.

2.6. De door Smart2Cloud geregistreerde gegevens met betrekking tot de (verschuldigde) vergoedingen, administratie, indienststelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.

3. Betaling

3.1. Eindgebruiker is de vergoeding, zoals genoemd in artikel 2, verschuldigd vanaf de datum dat de Dienst voor gebruik ter beschikking is gesteld, dan wel vanaf het moment dat door Eindgebruiker daadwerkelijk van de Dienst gebruik wordt gemaakt, zulks per Dienst bepaald. Indien indienststelling van de Dienst wordt verhinderd door een aan Eindgebruiker toe te rekenen omstandigheid, is Eindgebruiker de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan Eindgebruiker toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden, zulks onder voorwaarde dat Smart2Cloud binnen een maand nadat de

Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld, de Eindgebruiker ter zake van deze vergoeding schriftelijk aanspreekt.

3.2. Smart2Cloud zal aan Eindgebruiker de verschuldigde vergoeding uit hoofde van artikel 2 door middel van een nota in rekening brengen. De wijze van betaling van de vergoeding en de termijn waarbinnen de betaling dient te geschieden, worden in de desbetreffende nota vermeld en zijn per Dienst in de Overeenkomst bepaald. Indien geen termijn op de nota is vermeld, zal een betalingstermijn van 8 dagen gelden. Indien het door Smart2Cloud vastgestelde maximale bedrag waarvoor Eindgebruiker in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is Smart2Cloud bevoegd reeds voordat de gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan Eindgebruiker een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.

3.3. Voor zover verschuldigde vergoedingen over een volle kalendermaand verschuldigd zijn conform artikel 2.2.3, wordt voor elke dag dat Eindgebruiker van de betrokken Diensten gebruikmaakt 1/30 deel van het maandbedrag in rekening gebracht.

3.4. Indien Eindgebruiker niet binnen de in artikel 3.2 gestelde termijn de vergoeding heeft betaald, zal Smart2Cloud Eindgebruiker schriftelijk mededelen dat de betaling niet is ontvangen en gunt Smart2Cloud Eindgebruiker een termijn van 7 dagen waarbinnen de betaling alsnog dient te geschieden. In het geval dat Eindgebruiker de betaling niet binnen deze 7 dagen verricht, is Eindgebruiker zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

3.5. Vanaf de datum van verzuim kan Smart2Cloud Eindgebruiker een extra vergoeding in rekening brengen gelijk aan de wettelijke rente over de verschuldigde bedragen en de kosten die Smart2Cloud maakt ten behoeve van het incasseren van die bedragen. Smart2Cloud is gerechtigd de levering van Goederen en/of Diensten ingeval van verzuim direct te staken.

4. Aansprakelijkheid van Smart2Cloud, vrijwaring

4.1. Smart2Cloud aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dit uit dit artikel 4 blijkt.

4.2. Onverlet het bepaalde in artikel 4.3 is de totale aansprakelijkheid van Smart2Cloud wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uit hoofde van de ontbinding van de Overeenkomst beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van 1 jaar of langer met periodiek vervallende vergoedingen, dan wordt de verplichting tot vergoeding van de schade beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen bedongen voor het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan €10.000 (tienduizend euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

4.2.1. De redelijke kosten die Eindgebruiker zou moeten maken om de prestatie van Smart2Cloud aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Eindgebruiker de Overeenkomst heeft ontbonden.

4.2.2. Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden.

4.2.3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Eindgebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

4.3. De totale aansprakelijkheid van Smart2Cloud voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.

4.4. Aansprakelijkheid van Smart2Cloud voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van geld of waardepapieren, door gebruik of het niet kunnen gebruiken door Eindgebruiker of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen en de aansprakelijkheid van Smart2Cloud voor andere directe schade dan opgesomd in artikel 4.2 (zoals het verloren gaan van gegevens of bestanden) is uitgesloten.

4.5. Buiten de in 4.2 en 4.3 genoemde gevallen rust op Smart2Cloud geen aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

4.6. De aansprakelijkheid van Smart2Cloud voor schade door Eindgebruiker geleden wegens toerekenbare tekortkoming van Smart2Cloud in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Eindgebruiker Smart2Cloud onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Smart2Cloud ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Smart2Cloud in staat is adequaat te reageren.

4.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Eindgebruiker de schade zo spoedig mogelijk na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch uiterlijk binnen 4 weken, schriftelijk bij Smart2Cloud meldt.

4.8. Eindgebruiker vrijwaart Smart2Cloud voor alle aanspraken van derden wegens het gebruik of niet kunnen gebruiken van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een dienst, product of systeem, dat door Eindgebruiker aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Smart2Cloud geleverde dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Eindgebruiker bewijst dat de schade veroorzaakt is door die dienst(en), apparatuur, programmatuur of andere materialen en ook zou zijn ontstaan indien Eindgebruiker de dienst(en), apparatuur, programmatuur, of andere materialen zonder enig toevoeging of wijziging of bewerking zou hebben geleverd aan die derden.

4.9. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel 4 vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van Smart2Cloud en ieder ander die door haar in het kader van de levering van Goederen en/of Diensten wordt ingeschakeld, alsmede voor en ten behoeve van hen van wie Smart2Cloud geleverde zaken en/of onderdelen betreft

5. Overmacht

5.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke mededeling aan de wederpartij te ontbinden.

5.2. Indien Eindgebruiker op het moment van beëindiging van de Overeenkomst als omschreven in 5.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Smart2Cloud ten aanzien van deze prestaties in verzuim is. Bedragen die Smart2Cloud voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen reeds ter uitvoering van de Overeenkomst is verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar.

6. Software

6.1. Het installeren van (nieuwe) software kan mogelijk van invloed zijn op de Service Level Garanties van Eindgebruiker. Om dergelijke problemen te voorkomen informeert de Eindgebruiker, Smart2Cloud voorafgaand over installaties van nieuwe software. Voor zover een dergelijke melding niet heeft plaatsgevonden en Smart2Cloud software ontdekt welke de werking van het netwerk cq Diensten van Smart2Cloud daadwerkelijk en aantoonbaar in gevaar brengt, kan Smart2Cloud in onderling overleg met de Eindgebruiker de software verwijderen.

6.2. Webapplicaties zijn standaard de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker. Indien gewenst, kan Smart2Cloud de verantwoording over de Webapplicaties nemen onder de voorwaarde dat de leverancier van de Webapplicatie(s) en de Eindgebruikers instemmen met het maken van afspraken en het vastleggen van procedures tussen de leverancier van de Webapplicatie(s) en Smart2Cloud.

7. Gebruik van de Dienst(en)

7.1. De technische eigenschappen van aan Eindgebruiker in gebruik gegeven Diensten zijn omschreven in de Overeenkomst. Smart2Cloud garandeert niet dat na het tot stand komen van de Overeenkomst de betreffende Dienst geschikt is voor het leveren van de Dienst aan de Eindgebruiker.

7.2. Eindgebruiker zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar gebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere Diensten van Smart2Cloud zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.

7.3. Eindgebruiker zal aan haar ter beschikking gestelde Diensten uitsluitend gebruiken voor het aanbieden van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen waarbij de Dienst mogelijk slechts conform de Dienstbeschrijving functioneert indien de daarin genoemde Randapparatuur wordt gebruikt.

7.4. Eindgebruiker staat er voor in dat:

7.4.1. haar in gebruik gegeven Diensten en/of Apparatuur niet geheel of gedeeltelijk worden veranderd. Indien wijzigingen worden aangebracht aan bij Eindgebruiker in gebruik gegeven Diensten en/of (Rand)apparatuur zonder toestemming van Smart2Cloud, zal alle aanspraak op garantie en/of service in het geheel vervallen.

7.4.2. geen werkzaamheden worden verricht door, namens of met medeweten van Eindgebruiker aan hem in gebruik gegeven Diensten en/of (Rand)apparatuur.

7.5. De aan Eindgebruiker in gebruik gegeven Dienst kan tevens gebruikt worden voor andere dienstverlening ten behoeve van dezelfde Eindgebruiker. Op verzoek dient Eindgebruiker mee te werken Eindgebruikers ook gebruik te laten maken van andere diensten middels dezelfde Dienst, indien en voor zover dit gebruik redelijkerwijs mogelijk is.

8. Buiten gebruik stellen van de dienst(en)

8.1. Indien, als gevolg van het gebruik van de Dienst(en) door Eindgebruiker, het verkeer op het vaste netwerk van Smart2Cloud hinder ondervindt is Eindgebruiker verplicht om binnen 2 uur na een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van Smart2Cloud daartoe, zijn gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met de door Smart2Cloud bij die kennisgeving verstrekte aanwijzingen. Indien dit naar het oordeel van Smart2Cloud noodzakelijk is kan Smart2Cloud de Dienst zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

8.2. Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het Burgerlijk Wetboek is Smart2Cloud gerechtigd aan Eindgebruiker in gebruik gegeven Diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de Dienst op te schorten, indien Eindgebruiker wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst, met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen, ook na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd met een termijn zoals vastgelegd in de Overeenkomst of ten hoogste van 30 dagen, niet nakomt. Indien omstandigheden van zeer dringende aard een onverwijld opschorting nodig maken is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig.

8.3. Van de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid mag slechts gebruik worden gemaakt indien de ernst van de niet-nakoming de opschorting rechtvaardigt, rekening houdende met alle voor beide partijen betrokken belangen.

8.4. Eindgebruiker blijft gedurende de periode van opschorting, als bedoeld in artikel 8.2, gehouden om alle harerzijds verschuldigde bedragen te voldoen.

8.5. De opschorting als bedoeld in het eerste lid wordt onverwijld beëindigd vanaf het moment dat Eindgebruiker zijn verplichtingen alsnog nakomt.

9. Duur en beëindiging van het gebruik van een individuele Dienst(en)

9.1. Individuele Diensten worden voor onbepaalde tijd in gebruik gegeven, met een minimumduur van een jaar, te rekenen vanaf de datum van Beschikbaarstelling, tenzij anders overeengekomen.

9.2. Opzegging door de Eindgebruiker van de Overeenkomst betreffende individuele Dienst kan geschieden tegen en na het verstrijken van de overeengekomen duur, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij anders overeengekomen.

9.3. De Overeenkomsten met betrekking tot het recht op gebruik van individuele Diensten die op de datum van beëindiging van de Overeenkomst van kracht zijn en waarvan de minimumduur nog niet is verstreken zullen alsdan van rechtswege eindigen, zonder dat opzegging vereist is, door verloop van de minimumduur. De bepalingen van de Overeenkomst blijven op deze overeenkomsten van kracht.

Smart2CloudSmart2Cloud10.6. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 2.5 van dusdanige substantiële aard is dat het een opzegging objectief gezien rechtvaardigt, is Eindgebruiker gerechtigd om tijdens de minimumduur als bedoeld in artikel 9.1 het gebruik van de Individuele Dienst op te zeggen. Het gebruik van de Individuele Dienst eindigt alsdan na verloop van de minimumduur. De gewijzigde tarieven zijn alsdan tijdens de minimumduur niet van toepassing op het gebruik van deze Individuele Dienst. Van deze bevoegdheid kan Eindgebruiker gebruik maken tot het moment waarop de gewijzigde tarieven in werking treden.

10. Authenticatie

10.1. Om gebruik te kunnen maken van de (bepaalde) Dienst(en) is Authenticatie benodigd. De Eindgebruiker geeft deze Authenticatie aan de Eindgebruiker middels een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord.

10.2. De Eindgebruiker draagt er zorg voor dat de loginnaam en het wachtwoord op een zodanige wijze aan de Eindgebruiker ter beschikking worden gesteld dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. Eindgebruikers dienen de ontvangst van een wachtwoord te bevestigen aan Eindgebruiker. De Eindgebruiker zal wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven.

10.3. De Eindgebruiker draagt zorg voor de administratie van de loginnaam en het wachtwoord. Wanneer Eindgebruiker wetenschap verkrijgt van een (dreigende) openbaring van een wachtwoord aan een niet bevoegde verkrijger is Eindgebruiker verantwoordelijk voor het herstel van het geëiste beveiligingsniveau en, alle claims en/of kosten die uit deze openbaring zouden kunnen voortvloeien. De Eindgebruiker zal Smart2Cloud onmiddellijk van een openbaring van een loginnaam en/of wachtwoord op de hoogte stellen.

11. Risico en verzekering

11.1. Het risico van verlies of beschadiging van de apparatuur, programmatuur, materialen, onderdelen, documentatie en andere producten die voorwerp zijn van de Overeenkomst, gaat op Eindgebruiker over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Eindgebruiker, van een door Eindgebruiker gebruikte hulp persoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment is Eindgebruiker verantwoordelijk voor schade die de apparatuur, programmatuur en dergelijke aan derden mocht berokkenen. Na die datum zal Smart2Cloud verloren of beschadigde programmatuur vervangen tegen de kosten van de informatiedragers en verzending.

11.2. Eindgebruiker dient ervoor te zorgen dat, vanaf de risico-overgang als bedoeld in 11.1 zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering de financiële gevolgen van zijn aansprakelijkheid jegens derden en Smart2Cloud dekt. Eindgebruiker ziet af van elk recht op regres en vrijwaart Smart2Cloud voor regres van diens assuradeuren jegens Smart2Cloud.

12.3. Indien Eindgebruiker zaken of rechten onder zich heeft die eigendom zijn van Smart2Cloud of aan Smart2Cloud of haar toeleveranciers toekomen, zal Eindgebruiker Smart2Cloud terstond informeren indien daarop beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd.

12.4. Indien producten voor onderhoud of garantieservice naar Smart2Cloud worden vervoerd en daarvoor tijdelijk bij Smart2Cloud aanwezig zijn, zal Smart2Cloud ervoor zorgen dat die producten voor die periode en tijdens het vervoer naar en van Smart2Cloud, mits Smart2Cloud het vervoer uitvoert, verzekerd zijn tegen verlies, beschadiging en diefstal.

12. Verplichtingen van Smart2Cloud

12.1. Smart2Cloud zal zich inspannen om de Dienst(en), buiten de reguliere onderhoudstijden, beschikbaar te houden.

12.2. Als gevolg van de technische structuur van het Internet kan Smart2Cloud geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van Eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte (bijvoorbeeld 64Kb/s), dan betreft het steeds uitsluitend de bandbreedte van de verbinding.

12.3. Smart2Cloud zal zich inspannen om de gegevens die Eindgebruiker op de computersystemen van Smart2Cloud opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast Eindgebruiker, uitsluitend de systeembeheerder(s) van Smart2Cloud toegang heeft (hebben). Eindgebruiker heeft het recht kopieën van de door hem op de computersystemen van Smart2Cloud opgeslagen gegevens op te vragen bij Smart2Cloud. Smart2Cloud is gerechtigd om voor deze service een vergoeding van de gemaakte administratiekosten aan Eindgebruiker in rekening te brengen. Smart2Cloud zal de gegevens slechts gedurende beperkte tijd op haar computersystemen opslaan. Smart2Cloud zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer in acht nemen.

12.4. Smart2Cloud treft passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de Dienst(en) teneinde een passend beveiligingsniveau te bereiken. Eindgebruiker is zich ervan bewust dat Smart2Cloud redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het internet meebrengt en dat deze risico's hoger zijn in het geval van een permanente verbinding met het internet. Indien Eindgebruiker deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient Eindgebruiker voor eigen rekening een firewall op te zetten.

12.5. Smart2Cloud behoudt zich het recht voor wijzigingen in (de toegang tot) de Dienst, de Hostnaam en/of de Toegangscode aan te brengen, indien zulks wenselijk is voor het correct functioneren van de Dienst. Indien zodanige wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop Eindgebruiker toegang verkrijgt tot de Dienst(en), zal Smart2Cloud Eindgebruiker over de wijzigingen tijdig informeren.

13. Verplichtingen Eindgebruiker

13.1. Eindgebruiker verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren en na te leven met inachtneming van de belangen van Smart2Cloud. Eindgebruiker zal de levering van Diensten op geen enkele wijze hinderen en/of vertragen.

13.2. Eindgebruiker is verplicht, op verzoek van Smart2Cloud, aan Smart2Cloud gegevens te verschaffen die Smart2Cloud nodig heeft voor het instandhouden van de goede werking van de Diensten.

13.3. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, dient Eindgebruiker zorg te dragen voor de overige apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot de Dienst, zoals een router, TCP/IP-programmatuur en randapparatuur. Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de eisen die de Telecomoperator en/of Smart2Cloud daaraan stelt. Op verzoek van Eindgebruiker zal Smart2Cloud informatie over die eisen aan Eindgebruiker (doen) verstrekken.

14. Verplichtingen van Eindgebruikers

14.1. Eindgebruiker zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar gebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Dienst(en) zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de Dienst of andere diensten van Smart2Cloud zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd.

14.2. Eindgebruiker zal de Dienst(en) slechts gebruiken in overeenstemming met normale fatsoensnormen en middels goed huisvaderschap. Eindgebruiker zal door het gebruik van de Dienst(en) geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, en geen schade aan derden toebrengen. In het bijzonder zal Eindgebruiker:

14.2.1. de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;

14.2.2. niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;

14.2.3. zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;

14.2.4. zonder toestemming van de desbetreffende derde geen gegevens van derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;

14.2.5. geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk computerprogramma's of data van derden schade toe te brengen;

14.2.6. niet zodanig gebruik maken van de Dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.

14.3. Onverminderd haar overige rechten, behoudt Smart2Cloud zich het recht voor haar verplichtingen jegens Eindgebruiker op te schorten, onder meer door Eindgebruiker met onmiddellijke ingang de toegang tot de Dienst(en) te kunnen ontfangen, indien Eindgebruiker handelt in strijd met het in artikel 14.2 bepaalde en indien het handelen van Eindgebruiker dit rechtvaardigt. Smart2Cloud zal wegens zodanige opschorting nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Eindgebruiker vrijwaart Smart2Cloud tegen aanspraken van derden die verband houden met handelen door Eindgebruiker in strijd met het in artikel 14.2 bepaalde.

14.4. Indien een door Eindgebruiker door middel van de Dienst openbaar gemaakte publicatie van Eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is en zulks ter kennis van Smart2Cloud komt, kan Smart2Cloud Eindgebruiker sommen de desbetreffende publicatie binnen de kortst mogelijke tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet Eindgebruiker niet aan deze sommatie, dan zal Smart2Cloud de publicatie zelf van haar systemen verwijderen. Smart2Cloud zal wegens zodanige verwijdering nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

14.5. Indien Eindgebruiker voornemens is te verhuizen, deelt hij Eindgebruiker zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede waarnaar de Dienst zal moeten worden omgezet. Smart2Cloud zal zich inspannen om de Dienst tijdig te laten omzetten naar het door Eindgebruiker opgegeven (nieuwe) adres. Eventuele kosten die voortvloeien uit het omzetten van de Dienst komen voor rekening van Eindgebruiker. Indien de Dienst niet beschikbaar is op het nieuwe adres van Eindgebruiker blijft Eindgebruiker de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de Overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 8. Eindgebruiker zal Smart2Cloud en/of de Telecom operator op verzoek alle medewerking verlenen die nodig is om de Dienst te kunnen leveren aan de volgende bewoner op het oude adres van Eindgebruiker.

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

15. Domeinnamen en IP-adressen

15.1. Indien is overeengekomen dat Smart2Cloud voor Eindgebruiker zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP adressen, geldt het in dit artikel 15 bepaalde.

15.2. Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP adressen zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende instanties, waaronder, doch niet beperkt tot, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, Network Solutions, Inc. (InterNIC), CORE en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over verlening van domeinnaam en/of IP adressen. Smart2Cloud vervult ter zake van de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde (klasse van) aangevraagde IP adressen ook (wordt) worden verleend.

15.3. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van (de onderneming van) Eindgebruiker. Onder omstandigheden kan het zo zijn dat (een medewerker van) Smart2Cloud wordt geregistreerd als technisch contactpersoon voor het domein. Smart2Cloud heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het gebruik van het domein. Eindgebruiker vrijwaart Smart2Cloud tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met gebruik van de domeinnaam. Deze vrijwaring geldt ook indien de domeinnaam is verkregen zonder bemiddeling van Smart2Cloud

16. Garantie

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

16.2. Indien Eindgebruiker geen onderhoudsovereenkomst met Smart2Cloud heeft afgesloten, geldt gedurende de in de Overeenkomst genoemde periode, maar tenminste voor een periode van drie (3) maanden de volgende garantie:

16.2.1. Smart2Cloud garandeert dat fabrieksnieuw geleverde apparatuur vrij is van fabricage- en materiaalfouten. Smart2Cloud garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos zal functioneren, of dat deze geschikt is voor een bepaald voorgenomen gebruik.

16.2.2. De garantiwerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Smart2Cloud, tenzij in de Overeenkomst is vermeld dat werkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van Eindgebruiker waar de apparatuur zich bevindt. In het eerste geval dient de apparatuur- of indien mogelijk de betreffende defecte onderdelen- door en op kosten van Eindgebruiker verzonden worden.

16.2.3. Arbeidsloon en reiskosten komen voor rekening van Eindgebruiker tegen de daarvoor geldende tarieven, tenzij partijen uitdrukkelijk, schriftelijk anders zijn overeengekomen.

16.2.4. Garantiwerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de "Principal Period of Maintenance" (PPM), er geldt geen vaste "Call Back Time" of "on-site Response Time", tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

16.2.5. De garantie is beperkt tot de vervanging of reparatie van onderdelen, naar keuze van Smart2Cloud, die door Smart2Cloud als ondeugdelijk worden aangemerkt.

16.2.6. Smart2Cloud behoudt zich het recht voor gedurende de garantie periode "engineering changes" door te voeren.

16.2.7. De onderdelen worden zo nodig vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. De oude onderdelen worden bij de-installatie eigendom van Smart2Cloud, Eindgebruiker zal voor zover nodig, op eerste verzoek van Smart2Cloud medewerking verlenen aan het effectueren van deze eigendomsoverdracht en staat er voor in de eigendomsoverdracht te realiseren. De vervangende onderdelen worden eigendom van Eindgebruiker indien en nadat Eindgebruiker al de ter zake de apparatuur verschuldigde bedragen heeft voldaan.

16.3. Op de in 17.2 omschreven garantie kan geen beroep worden gedaan:

16.3.1. Indien Eindgebruiker de apparatuur niet volgens haar bestemming gebruikt;

16.3.2. Indien Eindgebruiker de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert dan wel door derden laat verplaatsen, vervangen of repareren, zonder hiervoor een schriftelijke toestemming te hebben verkregen van Smart2Cloud, of indien de apparatuur zich buiten Nederland bevindt;

16.3.3. Indien de apparatuur ondeskundig wordt geïnstalleerd door Eindgebruiker of door Eindgebruiker ingehuurde derden;

16.3.4. Indien Eindgebruiker verzuimt, terstond na het moment waarop hij de schade heeft ontdekt, of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, de noodzakelijke schadebeperkende maatregelen te nemen;

16.3.5. Indien Eindgebruiker gebruik maakt van hulpbenodigdheden, welke niet zijn geleverd of goedgekeurd door Smart2Cloud;

16.3.6. Indien Eindgebruiker de apparatuur binnen de garantietermijn verkoopt;

16.3.7. Met betrekking tot onderdelen, die bij normaal gebruik verslijten binnen de garantie termijn;

16.3.8. Met betrekking tot machines of onderdelen die als gevolg van van buiten komende oorzaken dermate beschadigd zijn dat reparatie niet meer mogelijk is;

16.3.9. Indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door Smart2Cloud geleverd of bij Smart2Cloud in onderhoud staand of onder Smart2Cloud garantie vallend product;

16.3.10. Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwijking, overmatige verhitte, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanningfluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid en waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken.

17. Terugkoop en retourzending

17.1. Eindgebruiker zal alle door hem ten verkoop aan te bieden Smart2Cloud-apparatuur verkopen aan Smart2Cloud, indien Smart2Cloud zich bereid verklaart de hoogste prijs te betalen die Eindgebruiker voor de apparatuur van derden zou kunnen ontvangen. Smart2Cloud mag hieromtrent inlichtingen inwinnen bij deze eventuele derden.

17.2. Smart2Cloud is niet verplicht retourzendingen te accepteren indien zij hiervoor geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven. In ontvangst name van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door Smart2Cloud van de door Eindgebruiker opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijven berusten bij Eindgebruiker totdat zij door Smart2Cloud zijn gecrediteerd.

18. Slotbepaling

18.1. Eindgebruiker en Smart2Cloud staan jegens elkaar in voor de naleving van alle uit Nederlandse of internationale wetgeving op het gebied van privacy voortvloeiende verplichtingen. Partijen vrijwaren elkaar tegen vorderingen van eindgebruikers die het gevolg zijn van een onvoldoende naleving door haar van deze verplichtingen.

18.2 Eindgebruiker zal zich onthouden van uitlatingen en gedragingen die redelijkerwijs afbreuk kunnen doen aan de goede naam van Smart2Cloud. In het bijzonder verplichten Eindgebruiker zich om er voor te zorgen dat de naam van Smart2Cloud niet door zijn toe doen in verband wordt gebracht met niet correcte advisering dan wel misleiding met betrekking tot de functionaliteiten en eigenschappen van geleverde Diensten.

18.3 Partijen zijn verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden en niet zonder voorafgaande goedkeuring van de andere partij aan derden bekend te maken of voor andere doeleinden te gebruiken dan waarvoor de informatie is bestemd.

18.4 De verplichtingen die worden beschreven in dit artikel 19.3 blijven na afloop van de looptijd van deze overeenkomst van kracht gedurende een periode van 2 jaar.

18.5 De Overeenkomst omvat niet de eigendomsoverdracht van enige intellectuele eigendomsrechten.

18.6 Geen van de partijen heeft op grond van de Overeenkomst het recht om merken van Diensten en producten, of de handelsnaam, van de andere partij - bij voorbeeld als leverancier van deze diensten en producten - te gebruiken, anders dan in noodzakelijk verband met vermelding van de naam van de andere partij bij enige verwijzing naar het bestaan van de Overeenkomst.

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

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

18.9. Smart2Cloud kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een andere onderneming die deel uitmaakt van de Smart2Cloud Groep zonder dat daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Eindgebruiker is vereist. Smart2Cloud is daarnaast gerechtigd om de uitvoering van de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.

18.10. Het door Smart2Cloud niet uitoefenen van enig recht of niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of verwerking van dat rechtsmiddel in. Iedere vordering van partijen op elkaar ter zake (de uitvoering) van de Overeenkomst, vervalt indien zij niet binnen twee jaar na het redelijkerwijs bekend worden van de oorzaak in rechte is aangespannen.

18.11. Elektronische communicatie tussen partijen wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie, voor zover rechtens toegestaan en mogelijk en mits in een elektronisch document een persoonlijke identificatiecode van de afzender is aangebracht.

19. Begripsbepalingen

"Call Back Time" Onder "Call Back Time" wordt verstaan, de tijd tussen de melding van de storing en de eerste reactie daarop van Smart2Cloud **"On site response Time"** Onder "on-site Response Time" wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en de aanwezigheid van een medewerker van Smart2Cloud bij Eindgebruiker

"Fixed Repair Time" Onder "Fixed Repair Time" wordt verstaan de tijd tussen de melding van de storing en het functioneel beschikbaar stellen van het betreffende hardware-onderdeel.

Smart2Cloud garandeert niet dat het betreffende systeem binnen de overeengekomen periode weer beschikbaar zal zijn.

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

"Blokkerende Problemen" Onder "Blokkerende Problemen" wordt verstaan, een storing die het systeem van Eindgebruiker volledig stillegt.

"Principal Period of Maintenance" Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.

"Authenticatie": onderdeel van een beveiligingsarchitectuur. Dit houdt in; de mogelijkheid om met behulp van sleutels of wachtwoorden Eindgebruikers te kunnen onderscheiden;

"Beschikbaarstelling": het moment dat Smart2Cloud een Dienst heeft geactiveerd en de Eindgebruiker hiervan een elektronische mededeling heeft ontvangen.

"Eindgebruiker": degene die als/namens Eindgebruiker gebruik maakt van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen van Smart2Cloud

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

"Dienst(en)": de telecommunicatieverbinding tussen het Netwerkaansluitpunt en het IP-VPN netwerk dat door Smart2Cloud onder de Overeenkomst aan Eindgebruiker in gebruik is gegeven, alsmede alle internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen zoals door Smart2Cloud word aangeboden aan Eindgebruiker

"Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA)": een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerk van Smart2Cloud dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

"Overeenkomst": de (individuele) overeenkomst voor de Diensten en/of Goederen van Smart2Cloud, inclusief bijbehorende bijlagen.

"Randapparatuur": (ook Customer Premises Equipment of CPE): de door Smart2Cloud toegestane apparatuur, waaronder begrepen het PSTN, ISDN, xDSL modem/router en/of xDSL splitter, die noodzakelijk moet worden aangesloten op een Netwerkaansluitpunt om de Eindgebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot het intranet/internet.

"Telecommunicatie- netwerk": het geheel van verbindingen, met hun technische toegangsspecificaties, die overdrachten, voor zover van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten.