

## ALLBEST ALGEMENE VOORWAARDEN

### Definities

De onderstaande begrippen hebben in het kader van de met AllBest te sluiten overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, waaronder de algemene voorwaarden, de navolgende betekenis:

- **Opdrachtgever:** heeft de betekenis zoals omschreven in de overeenkomst, ook wel contractant;
- **Eindgebruiker:** degene die met of namens de opdrachtgever gebruik maakt van het internet
- **Diensten(pakket):** de geleverde diensten houden in dat AllBest de opdrachtgever toestaat gebruik te maken van diensten en van een IP-VPN netwerk voor het gebruik van internet, intranet, connectivity en communicatieoplossingen. Indien overeengekomen kunnen de diensten ook de levering van hardware en/of de installatie van overeengekomen netwerkvoorzieningen of beveiligingsinstallaties (brand-, inbraak- of camerabeveiliging) inhouden. De overeengekomen diensten worden gespecificeerd in de opdrachtbevestiging;
- **Telecommunicatienetwerk:** het geheel van verbindingen met hun technische toegangsspecificaties die overdrachten en voor zover van toepassing routing mogelijk maken van signalen tussen netwerkaansluitpunten;
- **Netwerkaansluitpunt (ook IS/RA):** een eindpunt van het vaste Telecomcommunicatienetwerk van AllBest dat dient voor het aansluiten van randapparatuur;
- **IP-VPN:** Virtual Private Network op basis van IP-Protocol. Het betreft een netwerk bestemd voor data communicatie diensten;
- **(Rand)apparatuur:** de door AllBest 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 internet/intranet;
- **Service Level Agreement:** de Service Level Agreement (hierna: SLA) geeft een overzicht van de afspraken die gemaakt zijn tussen AllBest en de opdrachtgever over het functioneren van de diensten en de dienstparameters. De SLA is onderdeel van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in de overeenkomst en de SLA prevaleert hetgeen is bepaald in de overeenkomst;
- **Beschikbaarstelling:** het moment dat AllBest een dienst heeft geactiveerd en de opdrachtgever hiervan een elektronische mededeling heeft ontvangen;
- **Beschikbaarheid:** de periode waarin de dienstverlening van AllBest beschikbaar is voor de opdrachtgever en deze functioneert conform de overeengekomen specificaties zoals vermeld in de dienstbeschrijving. De beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage over de periode waarin de dienst volledig beschikbaar is. Uitzonderingen waarin de dienst als beschikbaar wordt beschouwd zijn: gepland of overeengekomen onderhoud, spoed onderhoud en de periode waarin de dienst niet beschikbaar is als gevolg van overmacht;
- **Authenticatie:** de mogelijkheid om met behulp van sleutels en/of wachtwoorden eindgebruikers te kunnen onderscheiden en vormt zodoende onderdeel van een beveiligingsstructuur;
- **Principal Period of Maintenance (kantoortijden):** maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur met uitzondering van de in de SLA vermelde feestdagen: nieuwjaarsdag, carnaval, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren, 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> Kerstdag.
- **Storing:** de situatie waarin gedurende minimaal tien opeenvolgende seconden sprake is van niet beschikbaarheid. De doorlooptijd van een storing wordt gemeten vanaf het moment dat de opdrachtgever een storing meldt bij AllBest tot het moment dat de dienst weer werkt en met goedkeuring van de opdrachtgever is afgemeld;
- **Blokkerend probleem:** een storing die het systeem van de opdrachtgever volledig stillegt;
- **On site response time:** de tijd tussen de melding van de storing en de aanwezigheid van een medewerker van AllBest bij de opdrachtgever;
- **Fixed repair time:** de tijd tussen de melding van een storing en het functioneel beschikbaar stellen van het betreffende hardware onderdeel. AllBest garandeert niet dat het betreffende systeem binnen de overeengekomen periode weer beschikbaar is;
- **Service Window:** de periode waarin voor een gemelde storing aan een oplossing wordt gewerkt. Binnen het service Window kan de opdrachtgever ook terecht voor vragen;
- **Hersteltijd:** de netto tijd gemeten in uren die AllBest nodig heeft om een storing op te lossen;
- **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop een storing bij AllBest is gemeld en de eerste reactie daarop van AllBest.

## 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen AllBest en een opdrachtgever, respectievelijk rechtsopvolgers, waarop AllBest deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de overeenkomsten met AllBest, voor de uitvoering waarvan door AllBest derden dienen te worden betrokken.
- 1.3 Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing ook al wordt daar door de opdrachtgever in van haar afkomstige correspondentie en stukken uitdrukkelijk naar verwezen, behoudens na afzonderlijke schriftelijke acceptatie daarvan door AllBest.
- 1.4 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn voor AllBest slechts bindend voor zover deze schriftelijk uitdrukkelijk zijn aanvaard, en gelden uitsluitend voor het betreffende geval. Op geen enkel moment kunnen rechten ontleend worden met betrekking tot op een later tijdstip aangegane rechtsverhoudingen.
- 1.5 AllBest behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. AllBest zal een voorgenomen wijziging ten minste drie (3) maanden voor ingang aan de opdrachtgever mededelen via onze klantenportal.
- 1.6 Wanneer een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig mocht blijken of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

## 2. Offertes en aanbiedingen

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen van AllBest zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld, vrijblijvend, met een geldigheidsduur van 15 dagen en ongeacht een eventuele aanvaarding, tenzij schriftelijk anders is vermeld of overeengekomen.
- 2.2 Indien de opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt althans de indruk wekt in te stemmen, dat AllBest werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer de opdrachtgever AllBest verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 2.3 Alle offertes en aanbiedingen van AllBest zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever aan AllBest is verstrekt, waarbij de opdrachtgever ervoor instaat dat daarbij alle essentiële informatie voor het onderzoek, de opzet en de uitvoering van de opdracht aan AllBest wordt verstrekt.
- 2.4 Het wijzigen van de door AllBest te leveren diensten of uit te voeren werkzaamheden is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald. Alle wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke overeenkomst worden, wanneer daar meerdere kosten uit voortvloeien, als meerwerk beschouwd. AllBest zal verzocht meerwerk tegen het gebruikelijke uurtarief verrichten. Vooraf zal door AllBest worden aangegeven dat er sprake is van meerwerk en aldus extra kosten in rekening zullen worden gebracht. Ten aanzien van het uit te voeren meerwerk zal geen aparte offerte worden opgesteld.
- 2.5 De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Tussentijdse tariefwijziging is toegestaan en zal 1 maand tevoren schriftelijk aan opdrachtgever worden medegedeeld. Voor consumenten worden wel de prijzen inclusief BTW vermeld.

## 3. Strijdige clausules

- 3.1. Indien deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging van AllBest onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

## 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 De overeenkomst bestaat uit deze algemene voorwaarden, eventueel aanvullende voorwaarden en de overeenkomst/opdrachtbevestiging met daarbij gevoegd de specificatie van de diensten, het tarievenoverzicht en de SLA. Van totstandkoming van de overeenkomst is pas sprake op het moment dat de offerte door de opdrachtgever schriftelijk is aanvaard. De mededeling inhoudende aanvaarding van het aanbod kan ook per e-mail kan worden gedaan.

- 4.2 Indien de opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de offerte (nog) niet getekend retour is ontvangen, wordt de opdracht niettemin geacht te zijn tot stand gekomen op het moment dat AllBest op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht is gestart.
- 4.3 De overeenkomst komt in de plaats van en vervangt eerdere correspondentie, afspraken, documentatie en/of overige informatie.
- 4.4 Bij een onderhouds- of servicecontract treedt de overeenkomst in werking bij oplevering.
- 5. Uitvoeringstermijnen, risico-overgang en wijziging overeenkomst**
- 5.1 Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zal AllBest de overeengekomen diensten zo spoedig mogelijk conform de offerte leveren. AllBest zal steeds rekening houden met de redelijke wensen van de opdrachtgever.
- 5.2 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen om de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende diensten uit te breiden of te wijzigen.
- 5.3 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde diensten en/of zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever AllBest derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. AllBest dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 5.4 De door AllBest aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. AllBest zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 5.5 AllBest heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.6 Indien door AllBest of door AllBest ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 5.7 AllBest is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- 5.8 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan AllBest de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.9 De opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden / diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan AllBest aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan AllBest worden verstrekt. Dit geldt eveneens voor eventuele terbeschikkingstelling van medewerkers van de opdrachtgever aan AllBest, die bij de werkzaamheden van AllBest betrokken (zullen) zijn.
- 5.10 Op verzoek verschaft de opdrachtgever aan AllBest toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die AllBest redelijkerwijs nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren en/of de diensten te leveren.
- 5.11 AllBest is gerechtigd, maar nimmer verplicht, om de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden weg heeft genomen.
- 5.12 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, medewerking en/of werkruimte niet tijdig aan AllBest worden verstrekt, zal AllBest daarvan melding doen aan de opdrachtgever en heeft AllBest het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.13 De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens, medewerking en/of werkruimte aan AllBest ter beschikking heeft gesteld.
- 5.14 AllBest is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is ontstaan als gevolg van het feit dat AllBest is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 5.15 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot

aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. AllBest zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

- 5.16 De onderhouds- en installatiewerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de hiervoor van toepassing zijnde voorschriften.
- 5.17 De onderhouds- en installatiewerkzaamheden zullen gedurende de normale werkuren van de installateur worden verricht.
- 5.18 Werkzaamheden, niet vallende onder de afgesproken overeenkomst zullen op uur basis worden verrekend. Dit gebeurt a.d.h.v. de op dat moment geldende uurtarieven.
- 5.19 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is AllBest gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen AllBest bevoegde persoon en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van AllBest op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- 5.20 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan AllBest een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
- 5.21 Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens AllBest gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van AllBest daardoor direct of indirect ontstaan.

## **6 Gebruik van Diensten, verplichtingen van AllBest**

- 6.1 Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zal AllBest de overeengekomen diensten zo spoedig mogelijk conform de offerte leveren. AllBest zal steeds rekening houden met de redelijke wensen van de opdrachtgever.
- 6.2 De technische eigenschappen van een dienst zijn omschrijven in de als bijlage bij de overeenkomst gevoegde specificatie. AllBest garandeert niet dat de betreffende dienst geschikt is voor het leveren van de dienst aan de eindgebruiker.
- 6.3 Als gevolg van de technische structuur van het Internet is het AllBest niet mogelijk een bandbreedte te garanderen tussen het computersysteem van de eindgebruiker en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het Internet. Indien wordt gerefereerd aan een bepaalde bandbreedte dan betreft het steeds de bandbreedte van de verbinding.
- 6.4 AllBest zal zich inspannen om de gegevens die de opdrachtgever op de computersystemen van AllBest opslaat zodanig te beveiligen dat tot die gegevens, naast de opdrachtgever, uitsluitend de systeembeheerder van AllBest toegang heeft. AllBest is verplicht om op verzoek van de opdrachtgever kopieën van de door de opdrachtgever op het computersysteem van AllBest opgeslagen gegevens te verstrekken. AllBest is gerechtigd om voor het verstrekken van opgeslagen gegevens administratiekosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.5 AllBest zal gegevens van de opdrachtgever slechts gedurende beperkte tijd op haar computersysteem opslaan. Indien na het verstrijken van de periode van opslag gegevens niet meer beschikbaar zijn kan dat niet als tekortkoming zijdens AllBest worden beschouwd.
- 6.6 AllBest zal de toepasselijke wetgeving met betrekking tot persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in acht nemen. AllBest zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor de gegevens worden verzameld. Onze bewaartermijn(en) zijn conform de wettelijk bepaalde termijnen. AllBest verwerkt persoonsgegevens over jou doordat je gebruik maakt van onze

diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

AllBest verwerkt de persoonsgegevens, voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van de betaling
- Te kunnen bellen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Om goederen en diensten af te leveren
- AllBest verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals bijvoorbeeld gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

AllBest verkoopt de gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met de opdrachtgever of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die de gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. AllBest blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. AllBest neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@allbest.nl.

- 6.7** AllBest treft passende technische en organisatorische maatregelen teneinde een passend beveiligingsniveau van de dienst(en) te bereiken. De opdrachtgever is zich bewust van het feit dat AllBest redelijkerwijs geen volledige bescherming kan bieden tegen de veiligheidsrisico's die een verbinding met het Internet meebrengt, welke risico's nog hoger zijn in geval van een permanente verbinding met het Internet. Indien de opdrachtgever deze risico's wenst te verkleinen of uit te sluiten dient hij voor eigen rekening een firewall op te zetten.
- 6.8** Indien is overeengekomen dat AllBest voor de opdrachtgever bemiddelt bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen wordt niet gegarandeerd dat een aangevraagde domeinnaam of (een) bepaalde (klasse van) IP-adressen ook (wordt) worden verleend. Een afwijzing van een aanvraag door de daartoe bevoegde instantie levert nimmer een tekortkoming zijdens AllBest op.
- 6.9** Domeinnamen worden geregistreerd op naam van de opdrachtgever. De mogelijkheid bestaat dat (een medewerker van) AllBest wordt geregistreerd als technisch contactpersoon voor het domein. AllBest heeft echter geen enkele betrokkenheid bij het domein. De opdrachtgever vrijwaart AllBest tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam.
- 6.10** Indien het voor het correct functioneren van de dienst noodzakelijk is, is AllBest gerechtigd wijzigingen in (de toegang tot) de dienst, de Hostnaam en/of de toegangscode door te voeren. Indien de wijzigingen direct invloed hebben op de wijze waarop de opdrachtgever toegang krijgt tot de dienst, zal AllBest de opdrachtgever tijdig over de wijziging informeren.
- 6.11** Indien de opdrachtgever verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst niet nakomt, is AllBest na schriftelijke sommatie bevoegd diensten geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en het verrichten van de dienst op te schorten. Zulks wanneer de ernst van de tekortkoming de opschorting rechtvaardigt. In geval van dringende omstandigheden die onverwijld opschorting nodig maken kan voorafgaande sommatie achterwege blijven. Gedurende de periode van opschorting blijft de opdrachtgever de voor het gebruik van de dienst(en) overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 7 Gebruikmaken van de diensten, verplichtingen van de opdrachtgever**
- 7.1** De opdrachtgever is verplicht bij de uitvoering van de overeenkomst de belangen van AllBest in acht te nemen. De opdrachtgever zal de levering van diensten niet verhinderen of vertragen.
- 7.2** De opdrachtgever is verplicht om op eerste verzoek van AllBest de gegevens te verschaffen die nodig zijn voor de instandhouding van de goede werking van de diensten.
- 7.3** Tenzij anders overeengekomen, is de opdrachtgever verplicht zorg te dragen voor de apparatuur, programmatuur en diensten van derden die nodig zijn om toegang te verkrijgen tot een dienst (zoals een

router, TCP/IP programmatuur en randapparatuur). Alle gebruikte apparatuur dient te voldoen aan de redelijke eisen die de Telecomoperator en/of AllBest daaraan stelt.

- 7.4** De opdrachtgever staat er voor in dat haar in gebruik gegeven diensten niet worden veranderd en dat door, namens of met medeweten van de opdrachtgever geen werkzaamheden aan de diensten worden verricht, behoudens met toestemming van AllBest. Indien zonder toestemming van AllBest wijzigingen in de diensten worden aangebracht of werkzaamheden aan de diensten worden uitgevoerd komt alle aanspraak op garantie of service te vervallen.
- 7.5** Indien als gevolg van het gebruik van de dienst(en) door de opdrachtgever, het verkeer op het vaste netwerk van AllBest hinder ondervindt, is de opdrachtgever verplicht om binnen twee (2) uur na een schriftelijke kennisgeving van AllBest daartoe, zijn gebruik van de dienst in overeenstemming te brengen met de door AllBest gegeven aanwijzingen. Indien naar oordeel van AllBest noodzakelijk is het AllBest toegestaan om de dienst onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen.
- 7.6** De opdrachtgever zal zich er maximaal toe inspannen te voorkomen dat haar eindgebruikers oneigenlijk gebruik van de diensten 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 AllBest zouden kunnen worden verstoord en/of gehinderd.
- 7.7** Het is de eindgebruikers verboden bij het gebruik van de dienst(en) de rechten van derden te schenden, zich ten opzichte van derden in strijd met de goede zeden of openbare orde te gedragen en schade toe te brengen. In het bijzonder zal de eindgebruiker:
- de intellectuele eigendom van derden eerbiedigen;
  - niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
  - zich geen toegang verschaffen tot computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is;
  - geen gegevens van een derde veranderen, wissen, onbruikbaar maken of uitbreiden, behoudens toestemming van de betreffende derde;
  - geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het oogmerk aan derden schade toe te brengen.
- De opdrachtgever zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat haar eindgebruikers conform het vorenstaande handelen hetgeen in ieder geval betekent dat in de overeenkomst met haar eindgebruikers het bepaalde in artikel 7.4. en 7.5 wordt opgenomen.
- 7.8** Indien een eindgebruiker handelt in strijd met het vorenstaande is AllBest gerechtigd haar met onmiddellijke ingang de toegang tot de dienst te ontzeggen. AllBest zal in dat geval nimmer aansprakelijk kunnen worden gehouden voor mogelijk als gevolg van de ontzegging van de toegang door de eindgebruiker geleden schade.
- 7.9** Indien door middel van een dienst openbaar gemaakte publicatie van een eindgebruiker onmiskenbaar onrechtmatig is, kan AllBest de opdrachtgever somberen de publicatie binnen de kortst mogelijke tijd, doch in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur te verwijderen. Voldoet de opdrachtgever niet aan deze sommatie dan is AllBest gerechtigd de publicatie zelf van haar systemen te verwijderen. Verwijdering van een publicatie vormt nimmer grond tot schadevergoeding.
- 7.10** Een eindgebruiker zal AllBest zo spoedig mogelijk informeren over een voorgenomen verhuizing en de nieuwe adresgegevens waarnaar de dienst moet worden omgezet. Eventuele kosten in verband met het omzetten van een dienst komen voor rekening van de opdrachtgever.
- 7.11** Het is een eindgebruiker niet toegestaan om een dienst aan derden buiten de organisatie van de opdrachtgever beschikbaar te stellen, tenzij de computersystemen van die derden zich fysiek op de bedrijfslocatie van de eindgebruiker bevinden. Dit verbod laat onverlet dat de opdrachtgever aan derden diensten mag verlenen die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens en diskruimte op computers van de opdrachtgever, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web-hosting diensten.
- 7.12** De opdrachtgever (en haar eindgebruikers) is zich ervan bewust dat het installeren van (nieuwe) software van invloed kan zijn op de werking van de dienst(en) de Service Level Garanties. Om die reden informeert de opdrachtgever AllBest voorafgaand over installaties van (nieuwe) software. Indien geen voorafgaande melding heeft plaatsgevonden is AllBest gerechtigd om software die de werking van het netwerk cq de diensten in gevaar brengt te verwijderen.
- 7.13** AllBest is niet verantwoordelijk voor de werking van webapplicaties, tenzij anders overeengekomen.

- 7.14** AllBest verstrekt aan de opdrachtgever de noodzakelijke authenticatie. De opdrachtgever geeft deze authenticatie aan de eindgebruiker middels een individuele loginnaam en een individueel wachtwoord. De opdrachtgever zal deze gegevens op een dusdanige wijze ter beschikking stellen dat diefstal en/of misbruik wordt voorkomen. Dit betekent in ieder geval dat eindgebruikers de ontvangst van een wachtwoord dienen te bevestigen aan de opdrachtgever en dat de opdrachtgever de wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten zal doorgeven.
- 7.15** De opdrachtgever draagt zorg voor de administratie van de loginnamen en wachtwoorden. In geval van een (dreigende) openbaring van een wachtwoord aan een niet bevoegde verkrijger is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het herstel van het vereiste beveiligingsniveau. Ook is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle kosten die uit deze openbaring voortvloeien. De opdrachtgever is verplicht om AllBest onmiddellijk van een openbaring van een inlognaam of wachtwoord op de hoogte te stellen.
- 7.16** De opdrachtgever zal AllBest terstond informeren indien beslag is gelegd of dreigt te worden gelegd op zaken die toebehoren aan AllBest of zijn toeleveranciers.

## **8 Storingen en meldingen**

- 8.1** Een storing dient door de opdrachtgever te worden gemeld. Middels de AllBest Klantenportal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een storing aan te maken op een bij AllBest afgenomen dienst.
- 8.2** Als uitgangspunt voor een aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via AllBest ticketmelding..
- 8.3** Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons/ en hersteltijd.
- 8.4** Conform de overeengekomen SLA worden de ingeschoten tickets afgehandeld:
- |                             |                         |                      |                          |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|
| • SLA A+ (Always Plus)      | Service window: 24/7    | Responstijd: <1 uur  | Hersteltijd: <6 uur      |
| • SLA A (Always)            | Service window: 24/7    | Responstijd: <2 uur  | Hersteltijd: <8 uur      |
| • SLA N (Next Business day) | Service window: 8-17.00 | Responstijd: <4 uur* | Hersteltijd: <8 uur*     |
| • SLA B (Best Effort)       | Service window: 8-17.00 | Responstijd: <8 uur* | Hersteltijd: Best Effort |
- \*Zowel bij SLA B als bij SLA N gelden de uren 8:00-17:00 uur. Alleen SLA A en SLA A+ wordt berekend op basis van klokuren.
- 8.5** Om aanspraak te maken op de SLA A of SLA A+, dient de opdrachtgever buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van AllBest kan de klant buiten kantoortijden de AllBest Storingsdienst bereiken. De AllBest storingsdienst neemt vervolgens binnen de afgesproken contractduur contact op met de opdrachtgever.

## **9 Ten aanzien van de kosten van het gebruik van de dienst(en)**

- 9.1** Voor het gebruik van de door AllBest geleverde dienst(en) is de opdrachtgever maandelijks of jaarlijks een vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in het als bijlage bijgevoegde tarievenoverzicht. De maandelijks verschuldigde vergoeding wordt bij vooruitbetaling per kwartaal gefactureerd.
- 9.2** Naast de maandelijks verschuldigde vergoeding voor het beschikbaar stellen van de dienst kunnen eenmalige kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht voor het tot stand brengen van de dienst en het tot stand brengen van de voor het gebruik van de dienst benodigde voorzieningen alsook een eenmalige vergoeding voor de kosten van verhuizing, wijziging of verplaatsing van een dienst.
- 9.3** AllBest behoudt zich het recht voor om de kosten van het gebruik van de dienst(en) één keer per jaar te verhogen. Ook de uurtarieven. De opdrachtgever zal door AllBest minimaal één (1) maand voor de inwerkingtreding van de beoogde verhoging op de hoogte worden gesteld. De opdrachtgever heeft in geval van prijsverhoging gebaseerd op dit artikel uitsluitend het recht om de overeenkomst tussentijds op te zeggen in de volgende gevallen:
- Indien de prijsverhoging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na totstandkoming van de overeenkomst;
  - Indien de prijsverhoging hoger is dan 30%.
- Opzegging in verband met een prijsverhoging dient plaats te vinden binnen de termijn van vier weken als genoemd in dit artikel.
- 9.4** Voor een service-/storingsmonteur wordt voor het oplossen van een storing altijd minimaal 1 werkuur in rekening gebracht.

## 10. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- 10.1** De overeenkomst tot het gebruik van de dienst(en) wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van één (1) jaar, te rekenen vanaf de datum van beschikbaarstelling/oplevering/migratie/upgrade, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 10.2** Na de minimumperiode van één (1) jaar hebben zowel AllBest als de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen per kwartaal. In geval van beëindiging na verloop van de minimumperiode dient een opzegtermijn van ten minste één (1) maand voor het einde van het kwartaal in acht te worden genomen.
- 10.3** Tenzij anders overeengekomen dient de opzegging ten minste één maand voor het einde van het kwartaal te geschieden.
- 10.4** De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden opgezegd. Aan dit vereiste is ook voldaan indien opzegging per email geschied. Van de schriftelijke opzeggen krijgt de klant ten alle tijden een bevestigingsmail met een ticketnummer en exacte einddatum van de dienst.
- 10.5** Voor het porteren van een telefoonnummer dient een minimale verwerkingsperiode van 14 dagen in acht te worden genomen. Voor spoed of versnelde porteringen worden extra kosten in rekening worden gebracht.
- 10.6** Zowel AllBest als de opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - de wederpartij een faillissementsaanvraag heeft ingediend of in staat van faillissement is gesteld.
- 10.7** Na opzegging blijven de bepalingen inzake aansprakelijkheid, overmacht en betalingen onverminderd van kracht blijven.
- 10.8** Bij het opzeggen van de diensten of meldkamer abonnement worden eenmalige cancel kosten in rekening gebracht. Deze cancel kosten kunnen per verbinding variëren.
- Voor een meldkamer abonnement zijn deze kosten 75,00 euro excl. BTW.
  - Voor een KPN ADSL, VDSL of FTTH verbinding is dit 25,00 euro excl. BTW
  - Voor een KPN SDSL verbinding is dit 50,00 euro excl. BTW
  - Voor een KPN EVC verbinding is dit 25,00 euro excl. BTW
  - Voor een KPN FTTB verbinding is dit 110,00 euro excl. BTW
  - Voor een KPN FTTO verbinding is dit 275,00 euro excl. BTW
  - Voor een KPN WEAS verbinding is dit 275,00 euro excl. BTW
  - Voor een eigen AllBest AirFiber of AllBest Glasvezel is dit 55,00 euro excl. BTW
  - Voor andere internet diensten kan dit bedrag afwijken.
- 10.9** Bij beëindiging blijft de apparatuur eigendom van de opdrachtgever, te allen tijde blijft de configuratie van eender welke geleverde apparatuur eigendom van AllBest. Bij beëindiging kan daarom de apparatuur terug gezet worden op fabrieksinstellingen.

## 11. Ten aanzien van garantie

- 11.1** Door AllBest geleverde apparatuur is fabrieksnieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten. Indien de opdrachtgever geen onderhoudsovereenkomst met AllBest is overeengekomen, geldt een garantietermijn van drie (3) maanden na levering. Binnen deze garantietermijn zal AllBest kosteloos voor reparatie zorg dragen. AllBest garandeert uitdrukkelijk niet dat de apparatuur zonder gebreken of onderbreking of geheel foutloos functioneert of dat deze geschikt is voor het voorgenomen gebruik. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de overeenkomsten met AllBest, voor de uitvoering waarvan door AllBest derden dienen te worden betrokken.
- 11.2** Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd op locatie van AllBest, tenzij anders overeengekomen.
- 11.3** Het vervoer van apparatuur geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 11.4** De garantie is beperkt tot vervanging of reparatie van onderdelen, zulks naar keuze van AllBest. Zo nodig worden onderdelen vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die gelijkwaardig zijn aan nieuw. Vervangen onderdelen worden na installatie eigendom van AllBest.
- 11.5** Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de Principaal Periode of Maintenance. Er geldt geen vaste Call Back Time of on-site response time, tenzij anders overeengekomen.
- 11.6** AllBest behoudt zich het recht voor om gedurende de garantieperiode "Engineering Changes" door te voeren.
- 11.7** Het recht op herstel gedurende de garantieperiode komt te vervallen indien:
- de opdrachtgever de apparatuur niet volgens haar bestemming heeft gebruikt;



- de opdrachtgever dan wel een derde in opdracht van de opdrachtgever de apparatuur of enig onderdeel daarvan verplaatst, vervangt of repareert, behoudens met schriftelijke toestemming van AllBest;
- de apparatuur zich buiten Nederland bevindt;
- Indien de apparatuur door de opdrachtgever of een door de opdrachtgever ingeschakelde derde ondeskundig wordt geïnstalleerd;
- indien de opdrachtgever verzuimt, terstond na ontdekking van de schade of het moment dat hij de schade redelijkerwijs had moeten ontdekken, schade beperkende maatregelen te nemen;
- indien de opdrachtgever gebruik maakt van hulpbenodigdheden welke niet door AllBest zijn goedgekeurd;
- indien de apparatuur binnen de garantieperiode door de opdrachtgever wordt verkocht;
- indien de ruimte(n) waarin de apparatuur is opgesteld of de aangevoerde energie niet of niet langer voldoen aan de specificaties van AllBest;
- in geval van normale slijtage;
- indien de apparatuur als gevolg van een van buiten komende oorzaak dusdanig beschadigd is dat herstel redelijkerwijs niet mogelijk is;
- indien de storing wordt veroorzaakt door een niet door AllBest geleverd of onder onderhoud van AllBest staand of onder garantie van AllBest vallend product;
- Indien de storing wordt veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwijking, overmatige verwarming, brandschade, rookschade, overmatige stofvorming, grote elektrische netspanning fluctuaties, algehele stroomuitval, overmatige vochtigheid of waterschade, blikseminslag, molest en vandalisme of andere van buiten komende oorzaken.

**11.8** Het risico van verlies of beschadiging van door AllBest geleverde apparatuur, programmatuur, materialen, onderdelen, documentatie of andere producten gaat over op de opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de opdrachtgever, zijn hulppersoon of eindgebruiker zijn gebracht. Vanaf dat moment zullen in geval van vervanging de overeengekomen kosten in rekening worden gebracht.

**11.9** Indien producten voor onderhoud of garantieservice naar AllBest worden vervoerd en tijdelijk bij AllBest aanwezig zijn, zorgt AllBest ervoor dat de producten gedurende de aanwezigheid en tijdens het vervoer naar en van AllBest, mits dit vervoer door AllBest wordt uitgevoerd, deugdelijk verzekerd zijn tegen verlies, beschadiging en diefstal.

## **12. Overmacht**

**12.1** AllBest is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

**12.2** Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop AllBest geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor AllBest niet in staat is zijn verplichtingen na te komen; werkstakingen in het bedrijf van AllBest of van derden daaronder begrepen. AllBest heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat AllBest zijn verbintenis had moeten nakomen.

**12.3** AllBest kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan negentig (90) dagen, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

**12.4** Voor zoveel AllBest ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is AllBest gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## **13. Betaling en (incasso)kosten**

**13.1** Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

**13.2** De opdrachtgever(s) is (zijn), ongeacht tenaamstelling van de factuur(en), jegens AllBest hoofdelijk gehouden tot nakoming van de verplichtingen.

- 13.3** Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.
- 13.4** De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan AllBest verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 BW (de artikelen 231 t/m 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- 13.5** Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten en binnen rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten bedragen tenminste 15% van het, met inbegrip van voornoemde rente en kosten, door de Opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van €250,00. Indien AllBest echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## **14. Aansprakelijkheid**

- 14.1** Indien AllBest aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 14.2** AllBest is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat AllBest is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 14.3** De aansprakelijkheid van AllBest is steeds beperkt tot vergoeding van maximaal de netto factuurwaarde van de geleverde dienst of apparatuur die het onderwerp zijn van de vordering of daarmee rechtstreeks verband houden.
- 14.4** In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan tienduizend euro (€10.000,00). AllBest is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- 14.5** AllBest is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van AllBest aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan AllBest toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. AllBest is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 14.6** De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van AllBest.

## **15. Vrijwaring**

- 15.1** De opdrachtgever vrijwaart AllBest voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan AllBest toerekenbaar is.
- 15.2** Indien AllBest uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden AllBest zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.
- 15.3** Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is AllBest, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van AllBest en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 15.4** De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat zijn wettelijke aansprakelijkheidsverzekering de financiële gevolgen van zijn aansprakelijkheid jegens AllBest en derden dekt. De opdrachtgever ziet af van elk recht van regres en vrijwaart AllBest voor regres van diens assuradeuren jegens AllBest.

## **16. Toepasselijk recht en geschillen**

- 16.1** Op alle rechtsbetrekkingen waarbij AllBest partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

# AllBest Security Systems BV

Steenstraat 74, 5981 AG, Panningen

T: 088-3082636 E: [info@allbest.nl](mailto:info@allbest.nl)

I: [www.allbest.nl](http://www.allbest.nl) KVK: 74892762



- 16.2** De rechter in de vestigingsplaats van AllBest is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft AllBest het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 16.3** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.