



Eylo Telecom

Magic of Communication



—— // Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
INLEIDING.....	4
DEFINITIES.....	5
ARTIKEL 1 – ALGEMEEN.....	8
ARTIKEL 2 – OFFERTES, OVEREENKOMSTEN EN AANBIEDINGEN.....	9
ARTIKEL 3 – DUUR.....	10
ARTIKEL 4 – OPLEVERING VAN DIENSTEN EN PRODUCTEN.....	11
ARTIKEL 5 – HERSTEL VAN PRODUCTEN.....	12
ARTIKEL 6 – BETALING.....	13
ARTIKEL 7 – VERGOEDING EN INDEXERING.....	15
ARTIKEL 8 – GEBRUIK.....	16
ARTIKEL 9 – BESCHIKBAARHEID, ONDERHOUD EN STORINGEN.....	18
ARTIKEL 10 – COMPENSATIEVERGOEDING.....	20
ARTIKEL 11 – AANSPRAKELIJKHEID EYLO B.V.....	20
ARTIKEL 12 – AANSPRAKELIJKHEID EN VERPLICHTINGEN VAN JOU.....	23
ARTIKEL 13 – INTELLECTUEEL EIGENDOM.....	25
ARTIKEL 14 – GEHEIMHOUDING.....	26
ARTIKEL 15 – VERWERKING VAN PERSOONS- EN VERKEERSGEGEVENS.....	27
ARTIKEL 16 – BEËINDIGING, OPSCHORTING, OPZEGGING.....	29
ARTIKEL 17 – VERSTREKKEN VAN GEGEVENS EN WIJZIGEN.....	32
ARTIKEL 18 – BORGSTELLING, BANKGARANTIE EN WAARBORGSOM.....	34
ARTIKEL 19 – OVERDRACHT DERDE PARTIJEN.....	34
ARTIKEL 20 – WIJZIGINGEN VOORWAARDEN.....	35
ARTIKEL 21 – VERVAL VAN RECHTEN.....	36
ARTIKEL 22 – OMKOPING EN CORRUPTIE.....	36
ARTIKEL 23 – SANCTIE EN EXPORTCONTROLE.....	36

ARTIKEL 24 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	37
BIJLAGE A – AANVAARDBAAR EN FAIR-USE BELEID	38
INLEIDING	38
AANVAARDBAAR GEBRUIK VAN HET NETWERK EN DE DIENSTEN	38
ONAAANVAARDBAAR GEBRUIK VAN HET NETWERK EN DE DIENSTEN	39
OVERBELASTING	41
VEILIGHEID VAN HET NETWERK EN CONTENT	42
ONBEPERKT BELLEN EN SMS-EN	43
FAIR USE POLICY VASTE TELEFONIE	44
BEHOORLIJK GEBRUIK VAN DE DIENST	44
ONBEPERKT BELLEN BIJ VASTE TELEFONIE	45
ROAM-LIKE-AT-HOME	46

Inleiding

Wij, Eylo B.V., bieden jou het volgende aan:

- Het Eylo platform (de Software) via Software-as-a-Service (SaaS). Dit betekent dat wij je via het internet toegang bieden tot de Software die door ons is ontwikkeld;
- Internet, van aanleg tot en met abonnement;
- Producten in eigendom van ons die nodig zijn voor de werking van een dienst.

Dit zijn de algemene voorwaarden die op het gebruik van de software, onze diensten en producten van toepassing zijn.

Mocht je vragen hebben over deze algemene voorwaarden of de software, diensten of producten, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen per email naar: help@eylo.nl, per telefoon op nummer: 088-2112121 of per post: Eylo B.V., Nieuwstraat 16B, 2266AD Leidschendam.

Wij hebben het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Je stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden van toepassing zal zijn. Afwijkende afspraken gelden alleen als deze schriftelijk door ons zijn aanvaard.

Definities

Abonnement	Levering van de dienst overeengekomen in de overeenkomst waarvoor jij de periodiek verschuldigde bedragen gefactureerd krijgt.
Algemene Voorwaarden	Deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van de software, producten en/of diensten.
CPE	Customer Premises Equipment; de apparatuur en de kabels die eigendom of bezit zijn van Eylo B.V. op jouw locatie(s).
Dienst	Een media-, spraak-, data- of andere vaste en mobiele telecommunicatiedienst van Eylo B.V., inclusief de door Eylo B.V. ter beschikking gestelde software, apparatuur en bekabeling.
DAP	Dienstafnamepunt: het fysieke of virtuele demarcatiepunt waarop jij de dienst afneemt en waar de verantwoordelijkheid van Eylo B.V. eindigt. Het demarcatiepunt is afhankelijk van de dienst die wordt afgenomen.
Dienstbeschrijving	De specificaties van de dienst, inclusief de beschreven specifieke dienstverleningsniveaus en de beschreven rechten en verplichtingen tussen Eylo B.V. en jou.
Eindgebruiker	De natuurlijke persoon die op grond van een rechtsgeldige arbeidsovereenkomst met jou of op grond van een uitzend- of detachingsrelatie bij jou, geautoriseerd is om gebruik te maken van de software, het netwerk en/of de producten en/of diensten.
Eylo B.V.	De besloten vennootschap met gewone structuur Eylo B.V., statutair gevestigd te Leidschendam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 69973261 en onder meer handelende onder de namen Eylo Telecom, Eylo Nederland, Eylo Communications, Eylo Shop, Telecom Operator en Eylo Solutions.
Jou/je/jij/jouw	Zie omschrijving 'Klant'.
Klant	De natuurlijke persoon in uitoefening van zijn bedrijf of de rechtspersoon waarmee Eylo B.V. een overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten.
Klantenservice	De afdeling die bij ons het algemene contactpunt is.

Leverancier	Eylo B.V.
Locatie	Het gebouw of pand (d.w.z. een verzamelgebouw), de daken daarvan en het daarbij behorende erf ten aanzien waarvan jij, al dan niet een deel daarvan, rechthebbende en/of rechtmatig gebruiker bent.
Netwerk	Het communicatienetwerk waarover Eylo B.V. de diensten aan jou levert.
NAP	Netwerkaansluitingspunt: de fysieke aansluiting op het netwerk op jouw locatie(s) waar de verantwoordelijkheid van Eylo B.V. eindigt, waaronder een eventueel afgemonteerde aansluitdoos.
Onderhoud	Het door of namens Eylo B.V. uitvoeren van werkzaamheden aan het netwerk, het NAP, DAP en/of de CPE om de dienst werkende te houden.
Oplevering	Het door Eylo B.V. aan jou beschikbaar stellen van een geteste, conform de geldende NEN-normeringen aangelegde en conform de overeenkomst werkende dienst.
Overeenkomst	De overeenkomst of bevestiging per brief of e-mail van de afspraken tussen Eylo B.V. en jou, inclusief de algemene voorwaarden, de eventuele dienstbeschrijving, service levels, eventueel aanvullende voorwaarden, tarievenlijst en schriftelijke wijziging dan wel aanvulling op de overeenkomst, op grond waarvan jij de diensten van Eylo B.V. afneemt.
Overmacht	<p>Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting, inclusief een garantieverplichting die niet aan Eylo B.V. kan worden toegerekend, ongeacht of die tekortkoming te voorzien was.</p> <p>Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: schuldeisersverzuim van jou, storingen in de aan Eylo B.V. geleverde (programma)signalen, storingen in elektronische communicatienetwerken, defecten in, storingen in, oneigenlijk gebruik en/of hacken van de systemen, het netwerk en/of de (rand)apparatuur, zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales van jou, uitval van elektriciteit, brand, waterschade, explosies, niet-nakoming en overmacht van andere telecommunicatieaanbieders en (andere) derden, het niet (tijdig) beschikken over de vereiste vergunningen, stakingen, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, veiligheids- en milieueisen, oorlog, oproer, terreur, aanslagen, molest, fraude ,misbruik, schade aan het netwerk die is</p>

veroorzaakt door derden die niet zijn ingehuurd door Eylo B.V., bliksemingslag, ongedierte zoals knaagdieren, overstrooming, aardbeving, extreme weersomstandigheden, zoals vorst en storm, ontbreken of beperkte toestemming en gestelde voorwaarden van de eigenaar van de locatie en andere situaties waarop Eylo B.V. geen invloed heeft.

Product	De apparatuur en/of systemen (en de daarbij behorende software) als materiële, roerende zaken, alsmede de (sub)licenties die in combinatie met de dienst aan jou kunnen worden verkocht en aan jou in (sub-) licentie kunnen worden gegeven op basis van een overeenkomst die extra tarieven en de rechten en verplichtingen tussen partijen bevat.
Schriftelijk	Daaronder wordt mede begrepen elektronische communicatie.
Service Levels	Een onderdeel van de dienstbeschrijving waarin het specifieke dienstverleningsniveau beschreven is en de rechten en verplichtingen tussen jou en Eylo B.V. zijn beschreven.
SIM-kaart	Een Subscriber Identity Module kaart; een chip die in combinatie met een (mobiel) apparaat en een DAP de verbinding met het netwerk tot stand brengt.
Storing	De situatie waarin een dienst niet functioneert in overeenstemming met het bepaalde in de overeenkomst en/of de dienstbeschrijving inclusief de service levels.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende nationale feestdagen.

Artikel 1 - Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst die wij met jou sluiten.
2. Wij zullen deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos aan jou toezenden. Zij zijn ook beschikbaar op www.eylo.nl.
3. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de diverse documenten, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde document in de volgende volgorde:
 - a. een eventuele wijziging of aanvulling op de overeenkomst
 - b. de overeenkomst
 - c. een eventuele tarievenlijst
 - d. de dienstbeschrijving inclusief de service levels
 - e. de aanvullende voorwaarden
 - f. de Acceptable en Fair Use Policy
 - g. de Algemene Voorwaarden
4. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van jou wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
5. Eventuele ongeldigheid van één of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
6. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigbaar is, wordt deze door ons vervangen door een bepaling die rechtens toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling in de Algemene Voorwaarden.
7. Iedere communicatie met betrekking tot producten en/of diensten, overeenkomst of abonnement tussen jou en ons kan elektronisch geschieden, tenzij in de overeenkomst anders is bepaald. De door ons opgeslagen elektronische versie van de betreffende communicatie, alsmede van schriftelijk aangegane overeenkomsten, geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door jou. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het tijdstip van verzending, tenzij het

tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/ of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van jou, komt dit voor risico van jou, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest. Wij zijn niet verplicht om een ontvangstbevestiging te sturen ten aanzien van communicatie die je hebt ontvangen.

8. Door ons gecommuniceerde termijnen gelden bij benadering en niet als fatale termijn. De enkele overschrijding van een termijn brengt ons niet in verzuim. Blijkt gedurende de uitvoering van de overeenkomst dat om welke (on)voorzien omstandigheden dan ook vertraging optreedt, dan zullen de termijnen met minstens zoveel dagen worden verlengd als dat de opgetreden vertraging heeft geduurd.

Artikel 2 – Offertes, overeenkomsten en aanbiedingen.

1. Al onze aanbiedingen en offertes zijn geheel vrijblijvend, ook indien daarin een termijn wordt genoemd, tenzij anders is afgesproken. Deze aanbiedingen blijven eigendom van ons en/of onze licentiegevers en dienen op verzoek van ons per omgaande aan ons te worden geretourneerd dan wel door jou te worden vernietigd.
2. Het is jou niet toegestaan deze aanbiedingen aan derden, in het bijzonder de met ons concurrerende ondernemingen, te verstrekken. Ook is het jou niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de aanbiedingen van ons.
3. Wij zijn te allen tijde bevoegd om onderhandelingen met jou af te breken of een aanbieding aan jou in te trekken zonder opgave van redenen en zonder tot enige schadevergoeding aan jou of enige derde gehouden te zijn of verplicht te zijn door te onderhandelen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om met jou een overeenkomst te sluiten.
4. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de overeenkomst door de bevoegde vertegenwoordigers van de partijen, schriftelijke (daaronder mede begrepen een elektronische) bevestiging door ons van de afspraken tussen jou en ons of doordat wij beginnen met de uitvoering van de overeenkomst.

5. Als jij, die een aanvraag indient, niet de eigenaar van de locatie bent, dan sta jij er tegenover ons voor in dat de eigenaar van de locatie akkoord is met de indiening van die aanvraag, de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst.
6. Je garandeert de juistheid en volledigheid van de door of namens jou aan ons verstrekte gegevens. Wij zullen onze offerte, aanbieding en/of overeenkomst op deze informatie baseren. Je zal ons steeds tijdig alle door ons nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Wij zijn niet verplicht om bij jou navraag te doen omtrent het beoogde gebruik van de producten en/of diensten of de omstandigheden waaronder deze producten en/of diensten zullen worden gebruikt. Jij draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing van de producten en/of diensten.
7. Je bent zelf verantwoordelijk voor de correcte beëindiging van de eventuele bestaande overeenkomst(en) met derde partijen en zelf aansprakelijk voor de eventuele kosten en vergoedingen die met de beëindiging van de bedoelde bestaande overeenkomst(en) gepaard gaan.
8. Je staat er voor in dat degene die namens jou de overeenkomst sluit, rechtsgeldig bevoegd is om jou te vertegenwoordigen.

Artikel 3 - Duur

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van twaalf (12) maanden. De overeenkomst treedt in werking op de datum als vermeld in de overeenkomst. De duur van de overeenkomst vangt aan op de datum van oplevering. Na het verstrijken van deze minimumduur worden de overeenkomst en/of abonnementen stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij één van de partijen de overeenkomst en/of het abonnement tegen het einde van de minimumduur heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Na afloop van de minimumduur zijn de overeenkomst en de abonnementen door beide partijen schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

2. Als onder één (1) overeenkomst meerdere producten en/of diensten worden geleverd, kan de datum van oplevering van de diverse diensten verschillen. De minimumduur van de overeenkomst, als bedoeld in lid 1 van dit artikel vangt dan aan op de datum waarop de laatste dienst is opgeleverd. Na verloop van de minimumduur wordt de overeenkomst verlengd dan wel opgezegd overeenkomstig lid 1 van dit artikel.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel eindigt een overeenkomst niet voordat de minimumduur van alle afzonderlijke abonnementen is verstreken.

Artikel 4 – Oplevering van diensten en producten

1. Wij zijn gerechtigd de (deel)(op)leveringen die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat jij de daaraan voorafgaande fase(s) schriftelijk hebt goedgekeurd.
2. Wij zijn gerechtigd de termijn van oplevering op te schorten, zonder schadeplichtig te zijn, indien en voor zover de in het kader van de uitvoering van de overeenkomst benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet tijdig worden verleend.
3. De oplevering vindt plaats op werkdagen.
4. De dienst is opgeleverd vanaf de dag, dat:
 - a. het protocol van oplevering door jou schriftelijk is geaccordeerd (kleine gebreken in de werking van de dienst zijn geen reden voor jou om het protocol van oplevering niet te accorderen, mits zij een ingebruikname van de dienst niet in de weg staan. Wij zijn gehouden de gebreken binnen redelijke termijn te herstellen);
 - b. de dienst zonder protocol van oplevering aan jou beschikbaar wordt gesteld en je niet binnen vijf (5) werkdagen na beschikbaarstelling schriftelijke melding hebt gemaakt van het niet functioneren van de dienst conform de overeenkomst; of
 - c. de dienst door jou feitelijk in gebruik wordt genomen.

5. Het product is opgeleverd vanaf de dag dat:
 - a. het afleverbewijs/ afhaalbewijs door jou is ondertekend; of
 - b. het product door ons ter beschikking is gesteld.

Artikel 5 – Herstel van producten

1. Indien je het product tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden hebt geweigerd te accepteren, zullen wij, indien we toerekenbaar tekort zijn gekomen in de op ons rustende contractuele verplichtingen, het gebrek (laten) herstellen of het gebrekkige product omruilen tegen een vergelijkbaar product, mits:
 - a. het desbetreffende product aan jou ter beschikking is gesteld door ons;
 - b. dit product niet functioneert in overeenstemming met de van toepassing zijnde dienstbeschrijving of gedocumenteerde specificaties van dit product;
 - c. het product compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop retour ontvangen is door ons;
 - d. het gebrek aan het product niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die aan jou is toe te rekenen; en
 - e. het gebrek zo snel mogelijk na de datum van oplevering maar in ieder geval binnen vijf (5) werkdagen na de datum van (op)levering bij ons is gemeld.
2. Indien herstel als bedoeld lid 1 van dit artikel naar het oordeel van ons redelijkerwijs niet mogelijk is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) op te zeggen, zonder dat wij tot enige andere vergoeding gehouden zijn, dan restitutie van reeds door jou voldane bedragen voor zover die bedragen betrekking hebben op het opgezegde deel.
3. Indien je na acceptatie constateert dat een product een gebrek vertoont, zullen wij beoordelen of de producent van het product op grond van de door die producent aan ons verleende garanties het gebrek zal herstellen of het gebrekkige product om zal ruilen tegen een vergelijkbaar product. Indien dit het geval is, zullen wij, naar onze voorkeur en zonder bijkomende kosten voor jou, het gebrek (laten) herstellen of het gebrekkige product (laten) omruilen tegen een vergelijkbaar product, mits:

- a. het desbetreffende product aan jou ter beschikking is gesteld door ons;
 - b. dit product niet functioneert in overeenstemming met de van toepassing zijnde dienstbeschrijving of gedocumenteerde specificaties van dit product;
 - c. het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden na aflevering bij ons is gemeld;
 - d. het product compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is;
 - e. het serienummer van dit product overeenkomt met het serienummer op de verpakking; en
 - f. het gebrek aan het product niet is ontstaan door een oorzaak die aan jou is toe te rekenen.
4. Wij zijn gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en zijn niet gehouden het gebrek in het product te (laten) herstellen of het gebrekkige product te (laten) omruilen, indien wij dit product van een derde betrokken hebben en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.
 5. Buiten hetgeen in dit artikel is bepaald, rusten er op ons geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van producten.
 6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, leidt de constatering van een gebrek in een geleverd product er niet toe dat jij enige op jou rustende verplichting(en) zou mogen opschorten.

Artikel 6 – Betaling

1. Alle bedragen zijn verschuldigd vanaf het moment dat wij kosten maken ten behoeve van jou in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
2. De verschuldigde bedragen die gerelateerd zijn aan het feitelijke gebruik van een dienst, worden achteraf bij jou in rekening gebracht. De overige verschuldigde bedragen worden bij vooruitbetaling bij jou in rekening gebracht.
3. Wij brengen de door jou verschuldigde bedragen (al dan niet per deeloplevering) op grond van de overeenkomst middels een factuur in rekening en zijn gerechtigd tussentijdse facturen te versturen.

4. Wij hebben het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan jou ter beschikking te stellen. Indien je papieren facturen wenst mogen wij hiervoor kosten in rekening brengen.
5. Indien je betalingen verricht op een wijze die kosten met zich meebrengt voor ons (bijvoorbeeld middels creditcard) zijn wij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.
6. De betalingstermijn is dertig (30) dagen na de factuurdatum.
7. Voor telefonie zullen we maandelijks rond de 7e van de maand het verschuldigde bedrag per automatische incasso van jouw rekening afschrijven, mits anders is overeengekomen.
8. Onze administratie geldt als bewijs van de prijs, de soort en de hoeveelheid van de door jou afgenomen diensten en/of producten, tenzij je tegenbewijs levert.
9. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen zeven (7) dagen na de factuurdatum schriftelijk aan ons kenbaar worden gemaakt. Na het verstrijken van die termijn wordt je geacht akkoord te zijn gegaan met de factuur.
10. Wij zullen de bezwaren als bedoeld in lid 8 onderzoeken en kunnen daarbij eventueel derden inschakelen. Wij zijn gerechtigd de kosten van het onderzoek naar de bezwaren bij jou in rekening te brengen, indien de bezwaren ongefundeerd blijken.
11. Als je een bezwaar hebt ingediend, moet je blijven voldoen aan jouw betalingsverplichtingen uit de overeenkomst voor zover betrekking hebbende op onderdelen waartegen je geen bezwaar hebt.
12. Je mag facturen niet verrekenen.
13. Eigendom op door ons aan jou geleverde producten gaat over op moment van betaling, het risico gaat over op moment van (op)levering.
14. Je bent, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is, in verzuim vanaf de datum waarop de betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Wij sturen je daarop een betalingsherinnering, waarna je binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als je ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet hebt betaald, kunnen wij bij jou de wettelijke rente en de incassokosten in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.

15. De incassokosten bedoeld in lid 13 zullen als volgt worden opgebouwd:

- Bij een openstaand bedrag tot € 267 zullen deze kosten € 120 zijn.
- Bij een hoger bedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
 - 15% over de eerste €2500;
 - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5000;
 - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000;
 - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000;
 - 0,5% over het overige deel.

16. Je mag maximaal 2 openstaande facturen hebben, bij het verstrijken van de betalingstermijn van de 2de factuur worden je diensten geblokkeerd. Voor heractivatie worden kosten in rekening gebracht. Deze bedragen € 45,- per dienst.

Artikel 7 - Vergoeding en indexering

1. Op grond van de overeenkomst kan jij aan ons onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn:
 - a. eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder leges, administratiekosten, afsluitkosten, (her)aansluitkosten, voorrijkosten, verhuiskosten, kosten in verband met een door jou gevraagde wijziging van een overeenkomst en kosten van bijzondere - al dan niet door jou gevraagde - voorzieningen of diensten;
 - b. maandelijkse vergoedingen;
 - c. variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de dienst; en
 - d. overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur met toebehoren, voor het gebruik van het NAP, DAP of van niet door ons ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen en vergoedingen voor diensten.
2. Wij zijn gerechtigd eventuele meerkosten in rekening te brengen, na jou hierover te hebben geïnformeerd.

3. Alle prijzen zijn in euro's, exclusief eventuele onkosten, btw en andere heffingen.
4. Wij mogen onze prijzen en tarieven altijd aanpassen. De prijswijziging zal twee weken na de aankondiging daarvan, ingaan.
5. Als je niet akkoord gaat met de prijswijziging, kun je binnen 7 dagen de overeenkomst met ons opzeggen. De overeenkomst eindigt dan op de datum dat de prijswijziging ingaat.

Artikel 8 - Gebruik

1. Je benut het DAP, de diensten en/of de producten uitsluitend voor eigen gebruik (inclusief gebruik door eindgebruikers en in overeenstemming met het bepaalde in de overeenkomst). Je hebt niet het recht als vertegenwoordiger of tussenpersoon van ons op te treden. Inloggegevens, toegangscode's en SIM-kaarten zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.
2. Je zal de diensten, ter beschikking gestelde apparatuur en voorzieningen, het NAP en het netwerk uitsluitend zelf gebruiken voor het ontvangen van de diensten en het doel waarvoor ze aan jou ter beschikking zijn gesteld.
3. Je bent gehouden alle redelijke instructies van ons ten aanzien van het gebruik van het DAP, de diensten en/of de producten op te volgen.
4. Je mag het DAP, de diensten en/of de producten niet zodanig gebruiken dat de diensten of het netwerk van ons onevenredig worden belast.
5. We staan niet in voor de ongestoorde en storingsvrije beschikbaarheid van de diensten mede gezien de afhankelijkheid van derde partijen en/of variabele natuurkundige factoren.
6. Je zal geen handelingen verrichten of handelingen nalaten, waardoor door jou invloed wordt uitgeoefend op de bedragen die bij het achterwege laten van die handelingen door jou aan ons verschuldigd zouden zijn geweest.
7. Je mag geen apparatuur aansluiten op het NAP, dan wel diensten zodanig gebruiken, dat schade aan ons of derden kan ontstaan.

8. Je zorgt op eigen kosten voor de elektriciteit die nodig is voor de werking van het DAP, de producten en de ontvangst van de diensten.
9. Wij leveren de diensten tot aan het DAP. Jij bent verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, het aansluiten en het naar behoren functioneren van alle apparatuur en voorzieningen die nodig zijn voor de ontvangst en het gebruik van de door jou afgenomen diensten. Je gebruikt onder meer goed werkende apparatuur en (aansluit)kabels die voldoen aan de geldende wettelijke eisen en de specificaties van ons. Je mag bij of door het gebruik van jouw DAP geen storing in de ontvangst door derden van via het netwerk verspreide signalen veroorzaken.
10. Je mag via het netwerk verspreide signalen, diensten en/of producten niet aan derden (laten) doorgeven. Ook mag je jezelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het netwerk en/of de dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
11. Je bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van je NAP, DAP, diensten, SIM kaarten en producten door jezelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.
12. Je bent zelf verantwoordelijk voor het installeren, instellen, bijwerken en beheren van de voor de diensten benodigde producten en het aanpassen van instellingen. Indien wij installatiewerkzaamheden zullen verrichten, zijn deze werkzaamheden beperkt tot de tussen partijen overeengekomen directe aansluit- en/of configuratiewerkzaamheden op de overeengekomen locatie, waaronder niet begrepen wordt het verrichten van bouwkundige aanpassingen zoals funderingswerk, het maken van sparingen en doorboringen, herstelwerk, metselwerk, kabelgoten, interne bekabeling etc.
13. Wij zijn en blijven de eigenaar van:
 - a. het NAP, DAP en het netwerk;
 - b. Inloggegevens, toegangscode's en SIM-kaarten;
 - c. CPE, voorzieningen die wij, of een derde partij namens ons aan jou ter beschikking stellen om van de dienst gebruik te kunnen maken; en
 - d. de diensten inclusief CPE en documenten die door ons aan jou in het kader van de offerte- aanvraag of overeenkomst zijn verstrekt, ook als jij daarvoor kosten hebt vergoed, tenzij anders overeengekomen.

14. Voor onze software geldt:

- a. Als je gebruik wilt maken van onze Software, moet je je registreren op onze website. Wij kijken vervolgens of wij jouw registratie goedkeuren. Wij zullen je dit zo snel mogelijk laten weten. Je kunt vervolgens zelf een onbeperkt aantal persoonlijke accounts aanmaken voor natuurlijke personen. Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door de natuurlijke personen waarvoor je een persoonlijk account hebt aangemaakt.
- b. Alle personen met een persoonlijk account moeten hun accountgegevens en wachtwoord strikt geheim houden. Je bent aansprakelijk voor alle handelingen die worden gedaan nadat is ingelogd met de accountgegevens en het wachtwoord, dit geldt ook voor alle door jou aangemaakte persoonlijke accounts. Je bent niet aansprakelijk voor deze handelingen als je bij ons hebt gemeld dat een ander het wachtwoord van een persoonlijk account kent, mits dit niet verwijtbaar is.

Artikel 9 – Beschikbaarheid, onderhoud en storingen

1. Wij verrichten, ook zonder toestemming en of medewerking van jou, onderhoud om storingen te voorkomen en herstelwerkzaamheden om storingen te verhelpen.
2. Wij spannen ons in om het onderhoud en de herstelwerkzaamheden:
 - a. voortvarend op een door ons te bepalen tijdstip en met zorg te verrichten; en
 - b. zonder onderbreking van de diensten te laten plaatsvinden, dan wel via een alternatieve route dan wel tijdelijke oplossing de diensten op gelijkwaardig niveau aan te bieden.
3. Wij kunnen de levering van een dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het onderhoud of het verrichten van een meting, zonder dat jij hierdoor recht hebt op schadevergoeding. Wij zullen jou daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

4. Je meldt een storing zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan aan ons.
5. Je bent gehouden kosteloos jouw medewerking, zoals het bieden van toegang, te verlenen aan het onderhoud en het oplossen van storingen.
6. Wij kunnen bij jou de redelijke kosten van het in behandeling nemen van een melding van een storing of verhelpen van een storing in rekening brengen, voor een storing:
 - a. die niet aan ons kan worden toegerekend;
 - b. die het gevolg is van enig tekortschieten van jou in de nakoming van je verplichtingen, zoals onoordeelkundig gebruik of wijzigingen van producten en/of diensten; of
 - c. die zijn veroorzaakt door een gebrek aan niet door ons ter beschikking gestelde CPE of voorzieningen.
7. Wij kunnen het onderhoud op werkdagen verrichten. Wij verrichten de werkzaamheden met betrekking tot de overeengekomen diensten ten kantore van ons. Indien het gebrek naar ons oordeel niet op afstand kan worden hersteld, worden de noodzakelijke werkzaamheden ter plaatse bij jou uitgevoerd.
8. Voor beschikbaarheid en onderhoud aan software geldt:
 - a. Wij zullen ervoor zorgen dat je de Software kunt gebruiken gedurende de tijd dat wij een contract met jou hebben. Wij zullen ons inspannen om de Software 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te maken. Wij zijn verantwoordelijk voor de werking en het onderhoud van de Software.
 - b. Wij kunnen de software (gedeeltelijk) buiten werking stellen voor onderhoud. Wij voeren het onderhoud in principe buiten kantoor tijden (09:00 - 17:00) uit. Je ontvangt veertien (14) werkdagen voor het geplande onderhoud, een kennisgeving van ons. Alleen bij noodgevallen zullen wij je geen kennisgeving sturen.
 - c. Wij houden het recht de Software te wijzigen en bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te wijzigen, te verwijderen of toe te voegen.
 - d. Wij garanderen niet dat de Software foutloos is. Breng ons gelijk op de hoogte als de Software een storing heeft, zoals een foutmelding of het uitvallen van een functionaliteit van de Software. Je kunt dit doen door te

bellen met 0882112121, te e-mailen naar help@eylo.nl of door contact op te nemen via de helpdesk functie in de applicatie(s) of de website. Wij zullen vervolgens ons best doen de storing zo snel mogelijk op te lossen.

Artikel 10 – Compensatievergoeding

Wij zijn niet aansprakelijk als wij de overeenkomst met jou niet kunnen nakomen door overmacht. Dit geldt ook als jij de overeenkomst door overmacht niet kunt nakomen. Als de overmacht langer duurt dan één maand, kan deze overeenkomst schriftelijk worden opgezegd. In dat geval bestaat er geen recht op schadevergoeding. Wij zullen je een factuur sturen over de (nog niet betaalde) periode dat je de producten en/of diensten hebt gebruikt.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid Eylo B.V.

1. Wij zijn tegenover jou aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een aan ons toe te rekenen tekortkoming of onrechtmatige daad in de gevallen als genoemd in dit artikel.
2. Ongeacht welke rechtsgrond is de aansprakelijkheid van ons beperkt tot maximaal €100.000,- (zegge: honderdduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als een enkele gebeurtenis zal worden aangemerkt, tot een maximum van €250.000,- (zegge: tweehonderdvijftigduizend euro) per jaar. De aansprakelijkheid van ons is in ieder geval beperkt tot de som van de overeengekomen vergoedingen per jaar als bedoeld in artikel 7. Vergoeding en indexering.
3. Als wij bij het verrichten van werkzaamheden door het toerekenbaar tekortkomen van ons schade aan jouw zaken veroorzaken, zullen wij de herstel- en vervangingskosten van de beschadigde zaken vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in lid 2 van dit artikel.
4. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de hiernavolgende omstandigheden, voor enige schade die uit de bedoelde omstandigheden voortvloeit, noch aansprakelijk voor genoemde schade:
 - a. indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gedeelde inkomsten en winst, gemiste besparingen,

- verminderde goodwill, immateriële schade en andere vormen van vermogensschade, schade als gevolg van aanspraken van jouw afnemers en eindgebruikers, verminking of onbruikbaar worden of verlies van data, alsmede schade verband houdend met het gebruik van door jou voorgeschreven zaken, materialen, software of toeleveranciers;
- b. schade als gevolg van fouten en nalatigheden en of storingen:
- I. in de telecommunicatie-structuren van andere telecommunicatieoperators dan wel aanbieders van informatie-, Content- of SMS diensten;
 - II. van jouzelf; of
 - III. derden die door ons zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de diensten;
- c. het niet functioneren van de diensten als gevolg van (tijdelijke) natuurkundige beperkingen, onderhoud, of overmacht;
- d. schade in verband met de (onderbroken) levering van de diensten;
- e. wijziging van een nummer;
- f. het (oneigenlijk dan wel onbevoegd) gebruik van de dienst, nummers, domeinnamen, IP-adressen, e-mailadressen, gebruikersnamen, wachtwoorden, toegangscode, SIM-kaarten, en (rand) apparatuur zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales;
- g. van verwerking van persoonsgegevens door een derde;
- h. het gebruik van diensten van derde partijen;
- i. de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de diensten geleverde informatie(diensten);
- j. het gebruik van het internet of enig ander communicatiemiddel (waaronder schade ten gevolge van misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen of mededelingen), onder andere omdat aan het gebruik daarvan risico's verbonden zijn (waaronder risico's die ontstaan omdat de vertrouwelijkheid van verzonden of ontvangen berichten en informatie niet kan worden gegarandeerd);
- k. schade in verband met de beveiliging van door jou op systemen van ons opgeslagen gegevens;
- l. schade in verband met (de inhoud van) informatie die jou of derden bij het gebruik van de diensten bereikt;
- m. het gebruik van hard- en software die door jou wordt gebruikt en niet ingevolge een overeenkomst door ons aan jou is geleverd;
- n. het overschrijden van termijnen (waaronder (op)levering- en prestatietijden);
- o. het opslaan van producten;

- p. schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie;
 - q. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van het NAP en diensten;
 - r. schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door jou van een dienst; en
 - s. het eindigen van de overeenkomst.
5. Je dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) werkdagen nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, ons van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Wij zijn niet gehouden schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld te vergoeden.
6. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid:
- a. zijn van toepassing op alle schade die direct of indirect verband houdt met de overeenkomst (waaronder schade die verband houdt met de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst of het gebruik van een product en/of dienst); en
 - b. zijn ook van toepassing op schending van hoofdverplichtingen, garanties en vrijwaringen;
 - c. gelden ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd;
 - d. zijn niet van toepassing indien de schade de dood of een lichamelijk letsel tot gevolg heeft;
 - e. zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze bedrijfsleiding.
7. Indien ten gevolge van eenzelfde omstandigheid of gebeurtenis meer dan één vordering ontstaat voor jou en de gezamenlijke vorderingen overstijgen de in dit artikel aangegeven maximale vergoeding, is de maximale schadevergoeding beperkt tot het bedrag van de aangegeven maximale vergoeding.
8. Wij bedingen alle verweermiddelen die direct of indirect verband houden met de overeenkomst (waaronder aansprakelijkheidsuitsluitingen en -beperkingen alsmede vrijwaringen) mede ten gunste van (hierna alle tezamen "Begunstigden"):
- a. haar gelieerde ondernemingen;

- b. ondergeschikten; en
 - c. derden en hun gelieerde ondernemingen:
 - I. waarvan wij ons bij de uitoefening van ons bedrijf of de uitvoering van de overeenkomst bedienen (waaronder toeleveranciers en onderaannemers); of
 - II. waarvoor wij (anderszins) kwalitatief aansprakelijk zijn (of zouden zijn als wij onze aansprakelijkheid voor handelen of nalaten van deze derden niet zouden hebben uitgesloten of beperkt), dit alles alsof deze begunstigde(n) partij zou(den) zijn bij de overeenkomst (Himalaya-clausule).
9. Je garandeert dat je met derden (waaronder eindgebruikers) aan wie je de producten en/of diensten ter beschikking stelt dezelfde rechten als bedoeld in dit artikel bedingt ten behoeve van ons en onze begunstigden.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid en verplichtingen van jou

1. Je draagt als een goed huisvader zorg voor de door ons aangebrachte voorzieningen, zoals kabels en apparatuur. Als, als gevolg van een aan jou toe te rekenen omstandigheid, de door ons aangebrachte voorzieningen worden beschadigd, onbruikbaar worden of op een ander manier niet meer goed functioneren, vergoed je aan ons de schade aan die aangebrachte voorzieningen.
2. Je bent aansprakelijk voor alle schade die wij lijden als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de Algemene Voorwaarden, de overeenkomst, de service levels en de dienstbeschrijving.
3. Je vrijwaart ons en aan ons gelieerde ondernemingen tegen en stelt ons schadeloos voor alle aanspraken, schade en kosten van derden, waaronder begrepen afnemers van jou, met betrekking tot het gebruik van het NAP, DAP, de geleverde diensten en/of de geleverde producten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermde werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde diensten, het doorgeven van een nummer waarvan de gebruiker van het betreffende nummer te kennen heeft gegeven de nummeridentificatie te willen blokkeren en het (oneigenlijk) gebruik van de dienst, nummers, domeinnamen, IP-adressen, e-mailadressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en

(rand)apparatuur zoals maar niet uitsluitend telefooncentrales.

4. Voorts draag je het risico voor, zal je ons vrijwaren tegen en ons schadeloos stellen voor alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met:
 - a. onrechtmatig gebruik of gebruik van de producten en/of diensten anders dan in overeenstemming met deze overeenkomst, waaronder het NAP, DAP, inloggegevens, toegangscode en SIM-kaart(en);
 - b. gebruik van diensten;
 - c. schending van de wet- en regelgeving inzake bescherming persoonsgegevens;
 - d. schending van wettelijke bewaartermijnen;
 - e. producten, diensten, (toe)leveranciers en/of onderaannemers die door jou aan ons zijn voorgeschreven en/of bij een voorgeschreven leverancier moesten worden betrokken;
 - f. handelen of nalaten van (toe)leverancier, onderaannemer of (hulp-)persoon van jou; en
 - g. tekortschieten van jou in de nakoming van verplichtingen die direct of indirect voortvloeien uit de overeenkomst.
5. Je verleent medewerking bij de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege ons in verband met de uitvoering van de overeenkomst, zonder ons daarvoor kosten in rekening te brengen. Als hiervoor toestemming of medewerking van derden nodig is, zoals bijvoorbeeld een pand- of netwerkeigenaar, zorg jij voor die toestemming of medewerking. Je vrijwaart ons voor vorderingen van derden in dit verband.
6. Je draagt het risico van de bij jou in gebruik gegeven CPE en bent gehouden de door ons bij jou in gebruik gegeven producten met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van ons te bewaren, gebruiken en verzekeren.
7. Als derden aanspraak maken op de in lid 1 van dit artikel bedoelde zaken, stel je die derde onmiddellijk op de hoogte van de rechten van ons en stel je ons van de vermeende aanspraak van die derde onmiddellijk telefonisch en schriftelijk op de hoogte.
8. Alleen jij kunt je tegenover ons beroepen op rechten uit een overeenkomst. Het handelen en nalaten van een eindgebruiker wordt aan jou toegerekend. Je staat er voor in dat hij alle van eindgebruikers benodigde toestemmingen

heeft verkregen voor het aangaan, uitvoeren en eindigen van de overeenkomst. Een eindgebruiker kan aan een overeenkomst geen rechten ontlennen. Jij draagt het risico voor, zal ons vrijwaren tegen en ons schadeloos stellen voor alle aanspraken van eindgebruikers (waaronder in verband met wet- en regelgeving betreffende privacy).

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten en/of diensten berusten uitsluitend bij ons, de aan ons gelieerde ondernemingen of onze licentiegevers.
2. Jij verkrijgt een niet-exclusief, niet overdraagbaar, herroepelijk gebruiksrecht op de door ons aan jou beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie voor de duur van de overeenkomst. Dit uitsluitend voor het normale en door ons beoogde doel. Op het gebruik zijn de bijbehorende licentievoorwaarden van toepassing.
3. Het is jou niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de door ons ter beschikking gestelde software openbaar te maken, te bewerken, te verveelvoudigen of aan derden te verstrekken, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik en de overeenkomst dat uitdrukkelijk toestaat.
4. Wij vrijwaren jou voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden in Nederland, uitsluitend voor zover deze zijn ontstaan door het gebruik van de door ons beschikbaar gestelde software en de bijbehorende schriftelijke informatie, en mits je:
 - a. de door ons ter beschikking gestelde software gebruikt in overeenstemming met het bepaalde in de overeenkomst en de toepasselijke licentievoorwaarden;
 - b. ons onmiddellijk informeert over aanspraken van derden;
 - c. de behandeling van aanspraken of geschillen volledig aan ons overlaat;
 - d. ons op ons eerste verzoek van de benodigde informatie voorziet, de aanspraak geen verband houdt met door jou aan ons ter beschikking gestelde hardware, software of materialen met het doel van gebruik of bewerking; en
 - e. de aanspraak geen verband houdt met wijziging van de door ons

ontwikkelde producten en/of diensten door andere partijen dan wij.

5. Je zorgt ervoor dat je geen inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals maar niet uitsluitend, door ongeoorloofde verveelvoudiging en openbaarmaking.
6. Het is je niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele of industriële eigendom op/in de producten en/of diensten te verwijderen of te wijzigen.
7. Het is ons toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de producten en/of diensten. Indien wij deze technische maatregelen nemen, is het jou niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 14 - Geheimhouding

1. Wij en jij erkennen dat de inhoud van onze relatie, de gegevens en de informatie (waaronder mede begrepen die van (onder)leveranciers van ons) welke aan ons en jou bekend zijn in het kader van de overeenkomst, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Wij en jij zullen gedurende en na de looptijd van de overeenkomst, behoudens wederzijdse uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe, direct noch indirect de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan ons en jou bekend zijn geworden, aan een derde bekend maken, met uitzondering van de naar algemeen gebruik te publiceren (nummer en adres) gegevens.
2. Wij mogen, na overleg met jou, de handelsnaam van jou, niet zijnde een natuurlijke persoon, gebruiken voor onze marketing- en verkoopactiviteiten.
3. Wij waarborgen dit artikel, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen, zoals de verplichtingen uit hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet en het herleiden van kwaadwillige of hinderlijke gesprekken van en naar andere telecommunicatieaanbieders.
4. Je bent ermee bekend dat de diensten, inclusief de ter beschikking gestelde CPE vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ons en de aan ons gelieerde ondernemingen, of onze licentiegevers kunnen bevatten. Je verbindt je deze zaken geheim te houden en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan jou ter beschikking zijn gesteld.

5. Indien uit een door ons uitgevoerd onderzoek het vermoeden volgt dat jij of jouw eindgebruikers hinderlijke of kwaadwillige communicatie hebben gericht tegen een abonnee van ons of een andere operator, is het ons toegestaan om het nummer van jou alsmede je naam, je adres en je woonplaats te verstrekken aan de getroffen abonnee die daartoe een verzoek heeft ingediend. Wij zullen jou van een dergelijke verstrekking en mogelijk ook van het in te stellen onderzoek op de hoogte stellen.

Artikel 15 – Verwerking van persoons- en verkeersgegevens

1. Wij verwerken persoons- en verkeersgegevens van (contactpersonen van) jou en eindgebruikers, onder andere voor het aangaan van overeenkomsten en/of voor de levering van producten en diensten. Wij houden ons uiteraard aan de AVG wet.
2. De inhoud van je gesprekken, berichten of databestanden blijven geheim. Het is voor ons bij wet verboden om de inhoud van bel-, sms- en internetverkeer te bekijken zonder jouw uitdrukkelijke toestemming. Ook geven of verkopen wij jou persoonsgegevens niet aan anderen.
3. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5 van dit artikel, zijn wij zelfstandig verwerkings-verantwoordelijke voor de verwerking van persoons- en verkeersgegevens ten behoeve van:
 - a. het leveren van de telecommunicatiedienst;
 - b. de veiligheid van elektronische-communicatienetwerken en -diensten;
 - c. het opsporen en verhelpen van technische storingen en/of fouten; en
 - d. het voldoen aan een wettelijke plicht die op ons rust.

Wij voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet, de Algemene verordening gegevens- bescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

4. Voor zover de in lid 1 van dit artikel bedoelde verwerking van persoonsgegevens tevens de verwerking van persoonsgegevens omvat die jij aan ons verstrekt omtrent eindgebruikers, garandeer je dat je deze persoonsgegevens rechtmatig hebt verkregen en aan ons hebt verstrekt.

5. Met uitzondering van het bepaalde in de laatste zin van dit lid, zijn wij nimmer verwerkings-verantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens, niet tevens zijnde verkeersgegevens, die worden uitgewisseld door middel van het gebruik van een dienst. Je garandeert dat de verwerking van deze persoonsgegevens te allen tijde zal geschieden in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en je zal ons vrijwaren voor alle aanspraken van derden, inclusief eindgebruikers, die verband houden met of ontstaan uit een inbreuk op deze garantie.
6. Indien je een dienst of zaak van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over persoonsgegevens van klant of eindgebruikers, dan zijn wij nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door deze derde.
7. Indien wij in het kader van het leveren van een dienst of een product persoonsgegevens verwerken waarvan jij de verwerkingsverantwoordelijke bent en wij de verwerker dan zullen wij en jij indien nodig een verwerkersovereenkomst sluiten die ons beide zal binden ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens. Deze verwerkersovereenkomst zal voldoen aan de vereisten van artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
8. Indien jij en/of jouw contactpersoon niet benaderd willen worden in het kader van de verkoop van jouw producten en diensten kan je dit kenbaar maken tijdens de ontvangst van commerciële elektronische berichten of via het eigen klantportaal/ klantenservice.
9. Je stemt in met herkenning van je telefoonnummer(s) bij de partij naar wie je belt (calling line identification), tenzij je ons via de daarvoor door ons bekend gemaakte procedure te kennen geeft daartegen bezwaar te hebben.
10. Je zal eindgebruikers informeren over de verwerking van persoonsgegevens als omschreven in lid 1 van dit artikel en op welke wijze eindgebruikers hun rechten kunnen uitoefenen.

Artikel 16 – Beëindiging, opschorting, opzegging

1. De overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar, met uitzondering in de gevallen als genoemd in deze Algemene Voorwaarden. Als de overeenkomst tussentijds door jou wordt beëindigd, ben jij aan ons een vergoeding verschuldigd van een bedrag ten bedrage van het gemiddelde maandelijkse factuurbedrag over de twaalf (12) maanden voorafgaande aan de beëindigingsdatum maal het aantal resterende maanden van de resterende looptijd, alsmede indien van toepassing graafkosten, de kosten voor de aanschaf van kabels en inkoop bij derde partijen en overige apparatuurskosten, onverminderd het recht van ons op vergoeding van de werkelijke schade.
2. Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden kunnen wij zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de levering van de diensten blokkeren, opschorten, beperken of opzeggen en de overeenkomst tegen elke datum beëindigen:
 - a. om de veiligheid van het functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur gedurende buitengewone omstandigheden te waarborgen (zoals aangegeven in Hoofdstuk 14 van de Telecommunicatiewet);
 - b. als jij niet langer voldoet aan de voor de desbetreffende vaste dienst geldende randvoorwaarden, waaronder de randvoorwaarden opgenomen in de actuele dienstbeschrijving, je randapparaten hebt aangesloten die niet voldoen aan de daaraan bij of krachtens de wet gestelde eisen;
 - c. als derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder of overlast ondervinden van het gebruik door jou van het DAP of de dienst;
 - d. als je gevaar voor de gezondheid van de medewerkers van ons en/of medegebruikers van het netwerk of andere telecommunicatienetwerken veroorzaakt;
 - e. als je de overeenkomst onder valse voorwendselen bent aangegaan of niet jouw juiste gegevens of wijzigingen daarvan aan ons hebt doorgegeven met de kennelijke bedoeling om te frauderen;
 - f. als er gerede twijfel bestaat dat je niet aan je verplichtingen zal voldoen of niet meer voldoet;
 - g. als (nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de dienst of de levering van de producten overeenkomstig de overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt;

- h. in geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden aan de zijde van ons;
 - i. als het daadwerkelijke gebruik van de producten en/of diensten niet conform de overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd, of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
 - j. als aannemelijk is dat je in strijd met de wet handelt, schade toebrengt aan een derde of het netwerk of andere telecommunicatienetwerken en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;
 - k. als je, nadat wij daarom hebben verzocht, geen (aanvullende) zekerheid tot het voldoen van de betalingsverplichtingen uit de overeenkomst kan verstrekken binnen de door ons bepaalde periode dan wel een gegeven garantie niet nakomt of in strijd handelt met hetgeen waarvoor je instaat; en/of
 - l. Als relevante vergunningen, licenties en/of toestemmingen ontbreken om de vaste diensten te kunnen ontvangen en/of gebruiken of het netwerk te kunnen exploiteren.
3. Als wij de overeenkomst opschorten, beperken of beëindigen, op grond van het bepaalde in dit artikel, dan:
- a. heb je geen toegang tot de diensten totdat deze opnieuw zijn aangesloten;
 - b. blijf je verplicht te voldoen aan alle verplichtingen uit de wet, de overeenkomst en eventuele overige geldende voorwaarden, waaronder de betaling van de vergoedingen voor de resterende looptijd van de overeenkomst;
 - c. worden de diensten niet eerder geleverd dan wanneer jij je verplichtingen uit de overeenkomst(en) bent nagekomen. Wij kunnen voor elke dienst (her)aansluitkosten bij jou in rekening brengen;
 - d. hebben wij naast onze wettelijke en contractuele rechten, het recht om onze werkelijke schade op jou te verhalen en zijn wij aan jou geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd; en
 - e. in geval van beëindiging moet jij een nieuwe overeenkomst aangaan om de diensten en/of producten geleverd te krijgen. Wij kunnen voor elke dienst (her)aansluitkosten bij jou in rekening brengen.
4. Als wij een blokkade hebben aangebracht, kan de blokkade op schriftelijk verzoek van jou worden opgeheven en tot her-ingebruikneming worden

overgegaan indien je voldoet aan de door ons gestelde eisen. Voor deblokking kunnen wij kosten in rekening brengen.

5. Wij stellen jou zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de opschorting of beëindiging van de dienst onder vermelding van de reden.
6. Iedere partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling opzeggen in geval van:
 - a. een verzoek tot schuldsanering;
 - b. surséance van betaling;
 - c. faillissement;
 - d. liquidatie; of
 - e. ontbinding aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 19. Borgstelling, bankgarantie en waarborgsom en de andere partij instemt met voortzetting.
7. Wij zijn gerechtigd bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van ons, (een aanvraag tot) faillissement van ons of een aanvraag voor (voorlopige) surseance van betaling van ons, afsluitkosten in rekening brengen bij jou.
8. Wij noch jij kunnen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, de artikelen 265 tot en met 267 boek 6 Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
9. Na beëindiging van de overeenkomst handhaaf jij het NAP in goede staat.
10. Op eerste verzoek van ons verleen je alle redelijke medewerking aan ons, zoals toegang tot de locatie, voor het terugnemen van de door ons voor de levering van de diensten ter beschikking gestelde CPE. Je stelt ons op eerste verzoek in de gelegenheid de CPE te (laten) verwijderen, dan wel zal je op eerste verzoek van ons de CPE aan ons retourneren. Als je binnen één (1) maand na het verzoek van ons, de CPE nog niet hebt geretourneerd dan wel ons in de gelegenheid hebt gesteld de CPE te verwijderen, blijf je gehouden de vergoeding voor de dienst aan ons te voldoen, tot het moment dat de CPE weer in het bezit van ons is. Dit artikel laat andere

rechten van ons, zoals het recht op schadevergoeding, onverlet.

11. Op de datum van beëindiging van de overeenkomst zal je geen gebruik meer maken van enige licentie die aan jou onder de overeenkomst is verschaft.

Artikel 17 – Verstrekken van gegevens en wijzigen

1. Je staat ervoor in dat je voor eigen rekening en risico relevante gegevens (waaronder adresgegevens, de gegevens van eindgebruikers en technische gegevens), uiterlijk veertien (14) dagen voor uitvoering van de overeenkomst schriftelijk bij ons zal melden.
2. Je informeert ons onmiddellijk, via onze klantenservice, over elke wijziging in je naam, adres, woonplaats, bank- of girorekening, e-mailadres, wijzigingen in de registratie bij de Kamer van Koophandel en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of de levering van de dienst. Je garandeert dat de gegevens die je aan ons verstrekt juist en volledig zijn. Alle gevolgen van te late of onjuist doorgegeven wijzigingen, blijven voor rekening en risico van jou.
3. Je kan bij ons een schriftelijk verzoek indienen tot een wijziging in de functionaliteiten van de dienst dan wel een wijziging in de uitvoering van de overeenkomst. Wij zijn niet verplicht een dergelijk verzoek te aanvaarden. Als wij jouw verzoek aanvaarden, wordt dat beschouwd als een wijziging van de overeenkomst.
4. Van elke wijziging, als bedoeld in lid 1 van dit artikel, sturen wij jou een schriftelijke bevestiging waarin de ingangsdatum van de wijziging wordt aangegeven.
5. Indien een wijziging, als bedoeld in lid 1 van artikel, onderbreking van de dienstverlening dan wel afstemming met wijziging(en) in de klantapparatuur vereist, dan worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met jou vastgesteld.
6. Als je (één of meerdere van) de vaste diensten op een andere locatie wil afnemen, dan stel je ons daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte en

bepalen wij na overleg met jou de datum met ingang waarvan de door jou afgenomen diensten op de andere locatie worden geleverd.

7. Als je verhuist naar een adres buiten het gebied waar wij onze vaste diensten leveren, of naar een adres waar wij een door jou afgenomen vaste dienst niet leveren of kunnen leveren, dan heb jij het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voorafgaand aan de verhuisdatum. Dit recht bestaat ook als voor de overeenkomst een minimumduur geldt.
8. Als je verhuist naar een adres buiten Nederland dan hebben wij in geval van mobiele diensten het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voorafgaand aan de verhuisdatum. Dit recht bestaat ook als voor de overeenkomst een minimumduur geldt.
9. Voor, tijdens en na de verhuizing worden de lopende vaste dienst(en) in beginsel en voor zover mogelijk voortgezet onder de daarvoor geldende voorwaarden en tarieven. Wij hebben echter het recht om andere tarieven en kosten door te berekenen aan jou. We zullen eventuele wijzigingen in voorwaarden en/of tarieven voorafgaand aan de verhuizing overeenkomen met jou. Wij zijn gerechtigd de in redelijkheid gemaakte werkelijke kosten welke met een wijzigings- en/of verhuizingsaanvraag samenhangen zoals maar niet beperkt tot kosten voor (her)aansluiting door een monteur in rekening te brengen bij jou.
10. Aan jou kan in geval van verhuizing een alternatieve dienst worden aangeboden.
11. In het geval van een verhuizing wordt in geval van vaste diensten de bestaande overeenkomst beëindigd onder gelijktijdige afsluiting van een nieuwe overeenkomst met een looptijd minimaal gelijk aan de oorspronkelijke looptijd van de bestaande overeenkomst waarbij de minimale looptijd twaalf (12) maanden is.
12. Wijzigingen en/of verhuizingen moeten door jou minimaal drie (3) maanden (of in ieder geval zo spoedig mogelijk) voor de geplande datum van de wijziging en/of verhuizing schriftelijk worden aangevraagd bij onze klantenservice.

13. Wijzigingen en verhuizingen zullen conform artikel 5. oplevering van diensten en producten worden opgeleverd.

Artikel 18 – Borgstelling, bankgarantie en waarborgsom

1. Wij zijn te allen tijde gerechtigd om vanwege gegronde redenen, jou te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen. Deze (aanvullende) zekerheid kan bestaan uit vooruitbetaling of betaling van een voorschot naar keuze van ons en binnen een door ons te bepalen termijn. Op het moment dat zich gedurende een aaneengesloten periode van minimaal zes (6) maanden geen betalingsproblemen hebben voorgedaan kan je bij ons een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van het voorschot indienen. Wij zullen het verzoek beoordelen en het voorschot terugbetalen indien we van mening zijn dat de omstandigheden dit toelaten.
2. We kunnen ook overgaan tot het stellen van een limiet. Als de limiet wordt bereikt, zal de levering van de diensten worden opgeschort tot de datum waarop je de factuur hebt voldaan.
3. Je verstrekt op eerste verzoek van ons de zekerheid als bedoeld in lid 1 van dit artikel.
4. De kosten voor de zekerheidsstelling als genoemd in dit artikel komen voor rekening van jou.

Artikel 19 – Overdracht derde partijen

1. De overeenkomst is persoonlijk. Je kunt de (rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de) overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ons:
 - a. bezwaren;
 - b. door derde partijen (laten) overnemen;
 - c. aan derde partijen overdragen, leveren of ter beschikking stellen (waaronder door middel van verhuur); of
 - d. je verplichtingen laten uitvoeren (waaronder door middel van

onderaanneming) door derde partijen. Je bent echter wel gerechtigd de producten en/of diensten aan eindgebruikers ter beschikking te stellen.

2. Wij kunnen bij de uitvoering van onze verplichtingen uit de overeenkomst derde partijen inschakelen.
3. Wij kunnen de overeenkomst en onze rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan onze dochter- of groepsmaatschappijen of anderszins gelieerde ondernemingen en in het kader van de overgang van (delen) van ons aan een derde partij. Voor zover nodig verleen je hierbij daarvoor toestemming aan ons.

Artikel 20 – Wijzigingen voorwaarden

1. Wij kunnen de Algemene Voorwaarden, de diensten, de functionaliteiten van de dienst en de technische wijze waarop de diensten worden verleend, overeenkomst, eventueel overeen-gekomen service levels en (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. We maken zulke wijzigingen minimaal één (1) maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan jou bekend.
2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving per sms of ter kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die je ontvangt.
3. Als een wijziging leidt tot een opzegrecht van jou dan dient de schriftelijke opzegging voor de wijzigingsdatum naar onze klantenservice gestuurd te worden, op straffe van verval van het recht.
4. Het in lid 3 van dit artikel genoemde beëindigingsrecht is niet van toepassing wanneer de wijziging het gevolg is van:
 - a. een wijziging die aantoonbaar in het voordeel is van jou;
 - b. een wijziging die noch in het voordeel, noch in het nadeel is van jou;
 - c. een periodieke prijsverhoging zoals nader uitgewerkt in lid 5 van artikel 7;
 - d. een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel die ons noodzaakt tot het wijzigen van de overeenkomst, zoals ten aanzien

- van belasting, heffing en/of invoerrechten;
- e. besluit(en)/beslissing(en) opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument & Markt of rechtsprekende instanties;
 - f. technische wijzigingen in het NAP, DAP, diensten en/of producten die door ons op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht; of
 - g. wijzigingen in een overeenkomst of dienst op verzoek van jou.

Artikel 21 – Verval van rechten

1. Alle rechtsovereenkomsten van jou op ons op grond van een overeenkomst vervallen na verloop van één (1) jaar na het ontstaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
2. Als wij een recht of vordering op grond van een overeenkomst niet uitoefenen, houdt dat geen verklaring van afstand van rechten in. Daaronder valt ook het recht van ons om op een later moment te factureren dan de maand volgende op de maand waarin van de dienst gebruik is gemaakt.

Artikel 22 – Omkoping en corruptie

1. Jij zal voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping en anticorruptie, zal geen steekpenningen, in geld noch ander voordeel, geven noch ontvangen, ook niet met betrekking tot enig buitenlandse ambtenaar en zal geen handelingen verrichten dan wel nalaten die ertoe zouden kunnen leiden dat wij in strijd handelen met van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van anti-omkoping en anticorruptie.
2. Je informeert ons onmiddellijk van elke aantijging, in of buiten rechte, van fraude, omkoping of corrupte praktijken aan jouw adres.

Artikel 23 – Sanctie en exportcontrole

1. Je zal in het kader van de te leveren diensten en producten:

- a. voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de exportcontrole en economische en financiële sancties in de Europese Unie, Verenigde Staten van Amerika en ieder ander land waarmee je handelt;
 - b. niet opzettelijk handelingen verrichten of handelingen nalaten die er toe kunnen leiden dat wij of onze groepsmaatschappijen in strijd handelen met de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - c. aan elk redelijk verzoek van ons voldoen om ons te assisteren of van documenten en informatie voorzien, inclusief gegevens betreffende de eindgebruikers;
 - d. de andere partij informeren over het intrekken van een vergunning/goedkeuring of werkelijke of potentiële onderzoeken/overtredingen van de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - e. geen activiteiten voor en/of met partijen verrichten die op een lijst staan als land, organisatie of personen waartegen sancties gelden of waarvoor financiële beperkingen gelden; en
 - f. geen onderaannemers aanstellen die op een lijst staan als bedoeld onder (e), dan wel exporteren, doorverkopen of op een andere wijze de diensten overdragen aan partijen die op een lijst als bedoeld onder (e) staan.
2. Je informeert ons onmiddellijk van elke aantijging, in of buiten rechte overtreding, van bovengenoemde.

Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake Internationale Koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Geschillen tussen jou en ons die voortvloeien uit alle rechtsverhouding tussen partijen zullen uitsluitend worden beslecht door de Autoriteit Consument & Markt dan wel de bevoegde rechter te Den Haag.

Bijlage A – Aanvaardbaar en Fair-Use Beleid

Inleiding

Het Aanvaardbaar en Fair-Use beleid van ons is van toepassing op het gebruik door jou van de producten en/of dienst(en) van ons. Het Aanvaardbaar en Fair-Use Beleid (hierna te noemen het AFUB) is bedoeld om je te helpen bij je gebruik van de producten en/of dienst(en) van ons en bij de bescherming van de betreffende netwerken, met inbegrip van het netwerk van ons.

Je dient je eindgebruikers, alsmede derden die (in)direct aan jou verbonden zijn (hierna te noemen gebruikers), te instrueren zich aan de AFUB te houden.

Een exemplaar van de AFUB is beschikbaar op www.eylo.nl. Wij kunnen een nieuwe versie van het AFUB invoeren. Na publicatie op www.eylo.nl (hierna te noemen Ingangsdatum) is de aangepaste versie van het AFUB van toepassing.

De in de Algemene Voorwaarden van Eylo B.V. gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in deze AFUB, tenzij daarvan in deze AFUB uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Aanvaardbaar gebruik van het netwerk en de diensten

Jij dient:

- a. over voldoende beschermingsmaatregelen te beschikken en ten aanzien van al het binnenkomende en uitgaande netwerkverkeer beperkingen te stellen aan geautoriseerde verbindingen met jouw netwerk;
- b. al het inkomende internetverkeer op schadelijke content te scannen en de juiste maatregelen te nemen, teneinde virussen te voorkomen, met inbegrip van maar niet beperkt tot bijvoorbeeld de aanschaf en installatie van de juiste anti-hacking-software en virusbescherming;
- c. erop toe te zien dat alle accounts over een voldoende sterk wachtwoord beschikken;
- d. kwetsbare plekken te voorkomen en daar waar die zichtbaar worden onverwijld te herstellen;
- e. je systemen door middel van upgrades en patches up-to-date te

- houden;
- f. systemen, logs en netwerken regelmatig te controleren en de systemen zodanig te configureren dat goede logs worden gegenereerd;
 - g. bij gebruik van een mailinglist te bevestigen dat alle op de lijst vermelde ontvangers om verzending van het aan de lijst verzonden materiaal hebben verzocht dan wel zulks anderszins expliciet hebben aanvaard; en
 - h. schendingen van de beveiliging en/of overtredingen van het gebruiksbeleid door je gebruikers onverwijld te onderzoeken en, indien noodzakelijk, daarop te reageren.

Onaanvaardbaar gebruik van het netwerk en de diensten

De volgende soorten gebruik (dan wel het redelijke vermoeden daarvan) door jou en/of jouw gebruikers van de producten, het netwerk en/of de diensten worden als oneigenlijk gebruik opgevat, alsmede als een schending van deze AFUB.

- a. **Illegaal gebruik.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor de van toepassing zijnde plaatselijke, nationale dan wel internationale wet- of regelgeving wordt geschonden.
- b. **Bedreigingen.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor lichamelijk letsel dan wel eigendomsvernietiging dreigt te ontstaan dan wel wordt bevorderd of ontoegankelijk wordt.
- c. **Lastigvallen.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor iemand wordt lastiggevallen.
- d. **Frauduleuze activiteiten.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het doen van frauduleuze aanbiedingen voor het kopen of verkopen van producten, artikelen en/of diensten, dan wel voor het promoten van allerlei soorten financiële zwendel.
- e. **Vervalsing of het zich als een ander voordoen.** Het toevoegen, verwijderen dan wel wijzigen van identificerende netwerkheader-informatie, in een poging te bedriegen of te misleiden. Het pogen zich als een ander voor te doen, door middel van vervalste headers of andere identificerende informatie. Het gebruik van opzettelijk misleidende headers in nieuwsberichten teneinde verzamelaars van e-mailadressen ten behoeve

- van spam te ontwijken, is toegestaan.
- f. **Ongevraagde commerciële e-mails/ongevraagde bulk-e-mails (zoals spam) zonder de mogelijkheid van 'opt-in'-bevestiging door de ontvanger.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het distribueren van enigerlei ongevraagde commerciële e-mails en/of ongevraagde bulk-e-mails. Activiteiten die ertoe leiden dat ongevraagde commerciële e-mails en/of ongevraagde bulk-e-mails mogelijk worden, ongeacht of de e-mails commercieel van aard zijn.
 - g. **Ongeoorloofde toegang.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het zich verschaffen van toegang tot de accounts van anderen of voor het pogen zich daartoe toegang te verschaffen, dan wel voor het kraken van de beveiligingsmaatregelen voor de computersoftware of -hardware, het elektronische- communicatiesysteem en/of het telecommunicatiesysteem van ons dan wel van een andere entiteit of voor het pogen deze te kraken, ongeacht of dit kraken tot corrumpering of verlies van gegevens leidt. Tevens het gebruik van de diensten op een wijze of in een mate die niet door jou en ons is overeengekomen.
 - h. **Auteursrecht- of handelsmerkinbreuk.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het distribueren van enigerlei materiaal waardoor inbreuk wordt gemaakt op een auteursrecht, handelsmerk, octrooi, handelsgeheim en/ of overige eigendomsrechten van ons of een derde, met inbegrip van maar niet beperkt tot het ongeoorloofd kopiëren van auteursrechtelijk beschermd materiaal, de digitalisering en distributie van foto's uit tijdschriften, boeken en/of overige auteursrechtelijk beschermde bronnen, alsmede de ongeoorloofde verzending van auteursrechtelijk beschermde software.
 - i. **Vergaren van persoonsgegevens.** Het gebruiken van de producten en/of diensten voor het verkrijgen, vergaren en/of verwerken van persoonsgegevens van derden, dan wel voor het pogen dat te vergaren of te verwerken, en wel zonder hun medeweten of ondubbelzinnige instemming en/of zonder dat de betreffende verwerking voor de uitvoering van een overeenkomst met de betreffende personen noodzakelijk is.
 - j. **Netwerkverstoringen en vijandige activiteiten.** Het gebruiken van de producten en/of diensten ten behoeve van een activiteit die de mogelijkheid voor andere mensen of systemen om de producten en/of diensten van ons of internet te gebruiken, negatief beïnvloedt. Hieronder worden begrepen "denial-of-service"-aanvallen ('DoS') op een andere netwerkhost of individuele gebruiker. De inmenging in of verstoring van

andere netwerkgebruikers, netwerkdiensten en/ of netwerkapparatuur is verboden.

Wij behouden ons het recht voor om - zonder dat dit tot enigerlei aansprakelijkheid onzerzijds leidt met betrekking tot jou dan wel jouw gebruikers herstelmaatregelen te nemen. Wij kunnen dergelijke maatregelen nemen, indien en op het moment dat er van illegaal gebruik van ons netwerk, onze producten en/of diensten sprake is of daarvan een vermoeden bestaat, dan wel indien en op het moment dat er van een andere inbreuk op deze AFUB sprake is, en wel door één of meer gebruikers. Dergelijke maatregelen kunnen onder meer omvatten:

- het opschorten van de diensten;
- het afsluiten van de diensten;
- de eis dat jij de overeengekomen tarieven en/of de tarieven voor het afsluiten/herstellen van de aansluiting van de diensten voldoet;
- het nemen van rechtsmaatregelen, teneinde het oneigenlijke gebruik te verbieden en/of schadevergoeding naar aanleiding van het oneigenlijke gebruik te toucheren;
- het nemen van overige maatregelen die ons op grond van contract of wet ter beschikking staan.

Overbelasting

Je bent ermee bekend dat de capaciteit van het netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door jou van de producten en/of diensten overbelasting van het netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. Je mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het netwerk, dat dit andere gebruikers van het netwerk hindert of het netwerk overbelast. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeren wij jou over je overtreding van deze bepaling en maak jij hieraan onmiddellijk een einde. Als je niet aan deze verplichting voldoet, kunnen wij maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van de diensten. Wij zijn als gevolg van deze maatregelen niet verplicht aan jou schade of kosten te vergoeden.

Veiligheid van het netwerk en content

Het is jou en jouw gebruikers niet toegestaan om op grond van een handelen of nalaten anderen toe te staan het netwerk voor illegale of onbetamelijke handelingen te gebruiken. Het is jou en jouw gebruikers niet toegestaan om het netwerk op grond van een handelen of nalaten zodanig te laten configureren dat dit een derde in staat stelt het netwerk op illegale of onbetamelijke wijze te gebruiken.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de beveiliging van via internet verzonden berichten, met inbegrip van enig deel van het netwerk van ons dat geacht zou kunnen worden deel van het internet uit te maken.

Wij beoordelen, redigeren en/of censureren niet de content van de informatie, gegevens en berichten die jij en jouw gebruikers via het netwerk en de producten en/of diensten verzenden, ontvangen, distribueren en/of opslaan, en aanvaarden daarvoor geen verantwoordelijkheid. We behouden ons het recht voor om:

- a. te allen tijde dataverkeer (met inbegrip van e-mail) te scannen:
 - I. als zulks naar het redelijke oordeel van ons noodzakelijk is ter bescherming van jou en/of andere Klanten en/of het netwerk;
 - II. op schadelijke content (met inbegrip van virussen en 'spam');
 - III. als er een redelijke aanleiding is om aan te nemen dat het onderhavige AFUB dan wel een van toepassing zijnde wet is of wordt overtreden;
 - IV. als dat noodzakelijk is om erop toe te kunnen zien dat het netwerk ten aanzien van bepaalde dienstverleningsniveaus en technische specificaties binnen aanvaardbare parameters functioneert;
- b. maatregelen te nemen ter verwijdering van dergelijke schadelijke content ongevraagde commerciële e-mails/ongevraagde bulk-e-mails (zoals spam) met inbegrip van afsluiting van de dienst;
- c. maatregelen te nemen als wij op grond van de wet of vanwege een beschikking of vordering van een rechter of overheidsinstantie daartoe verplicht worden.

Jij en jouw gebruikers dienen met ons mee te werken in het geval van ingrepen die wij noodzakelijk achten ter voorkoming van de verzending, distributie en/ of

opslag van informatie en/of berichten die in strijd zijn met de onderhavige AFUB.

Onbeperkt bellen en sms-en

Als in de overeenkomst tussen ons is overeengekomen dat jij onbeperkt kan bellen of sms-en en de bundel ook in het buitenland te gebruiken is, moet dit wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dergelijke abonnementen zijn slechts beschikbaar voor gebruikers die een overeenkomst hebben voor in het land waar zij woonachtig zijn en niet permanent of semipermanent in het buitenland gebruik maken van het abonnement. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen.

Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- a. Gebruik in combinatie met een ander apparaat dat niet door ons als geschikt is bevonden;
- b. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door ons is aangegeven;
- c. Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon of als telefooncentrale.

Bovenstaande is niet van toepassing wanneer partijen onderling overeen zijn gekomen.

Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

- a. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms en/of belmogelijkheden aan derde(n), anders dan eindgebruikers;
- b. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één (1) nummer naar één (1) of meerdere ontvangende nummer(s) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n));
- c. Gebruik als SIM-box;
- d. Gebruik van één (1) aansluiting door meerdere gebruikers.

In geval van (een vermoeden van) misbruik of in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kunnen wij voorwaarden stellen aan het gebruik,

extra kosten voor het bellen en/of sms-en en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen.

We zullen in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt overgaan tot het in rekening brengen van extra kosten na jou geïnformeerd te hebben het gebruik niet als redelijk aan te merken. Zet dit gebruik zich echter voort, dan behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst te beëindigen. Wij behouden ons het recht voor gebruik van de aansluiting onmogelijk te maken, indien je de aansluiting niet op normale wijze gebruikt of indien dit vermoeden bestaat. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier uit voortvloeit.

Fair Use Policy Vaste Telefontie

Eylo heeft deze Fair Use Policy opgesteld om aan te geven hoe de Klant met de Vaste Telefontiedienst van Eylo dient om te gaan. Deze Fair Use Policy geldt in aanvulling op de algemene voorwaarden voor een Vaste Telefontieaansluiting van Eylo. In geval van strijd tussen de bepalingen in de Fair Use Policy en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Algemene Voorwaarden. Indien de Klant in strijd met deze Fair Use Policy handelt, is Eylo gerechtigd zonder ingebrekestelling, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de dienstverlening met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen en/of te wijzigen.

De Fair Use Policy kan door Eylo te allen tijde (elektronisch) worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande overeenkomsten tot het leveren van communicatiediensten door Eylo.

Behoorlijk gebruik van de dienst

De Klant zal Eylo op geen enkele wijze hinderen bij de dienstverlening. Het is de klant niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten, waardoor schade aan Eylo en/of overige Klanten toegebracht kan worden, waardoor onrechtmatig jegens Eylo of derden wordt gehandeld of waardoor de gerechtvaardigde belangen van Eylo geschaad kunnen worden.

Gebruik van de Vaste Telefontiedienst door Klanten wiens bedrijfsuitoefening gericht is op telefonische dienstverlening aan derden, zoals bijvoorbeeld

callcenters en belhuizen, is uitgesloten.

Onbeperkt Bellen bij Vaste Telefonie

Bij een abonnement voor Vaste Telefonie met Onbeperkt Bellen belt de Klant onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland. Bellen naar 0900 of andere betaalde service nummers en bellen naar het buitenland wordt in rekening gebracht op basis van de huidige tarieven van Eylo en valt dus niet binnen de Onbeperkt Bellen bundel. Voor de Onbeperkt Bellen bundel geldt dat het gebruik binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te zijn.

De Onbeperkt Bellen bundel is bedoeld voor normaal, eigen gebruik door de Klant. Bedrijfsmatig gebruik van de diensten is niet toegestaan, bijvoorbeeld door bedrijven van wie de bedrijfsuitoefening is gericht op telefonische dienstverlening aan derden waaronder belhuizen of callcenters. Het is dus ook niet toegestaan derden meer dan incidenteel of tegen betaling gebruik te laten maken van de diensten of de dienst op enige andere wijze te weder verkopen. Als sprake is van belgedrag dat naar objectieve omstandigheden moet worden aangemerkt als onredelijk gebruik, buitensporig gebruik of misbruik, kan Eylo de dienstverlening (gedeeltelijk) buiten gebruik stellen of de overeenkomst beëindigen. Je wordt na (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of beëindiging geïnformeerd. Uiteraard blijf je dan wel de gemaakte belkosten verschuldigd. Van misbruik is in ieder geval sprake indien de (gevolgen van) het gebruik van de dienst redelijkerwijs niet kan worden aangemerkt als normaal, eigen gebruik of wanneer dat gebruik in strijd is met de wet of met de maatschappelijke zorgvuldigheidnormen. Wanneer grote aantallen korte gesprekken, al dan niet gelijktijdig, plaatsvinden of in elk ander geval als het gebruik het gevolg heeft dat het netwerk of systemen van Eylo of derden daarvan hinder ondervinden, is er eveneens sprake van misbruik.

Eylo kan maatregelen nemen ter beperking of voorkoming van (mogelijk) misbruik. Het is daarom bijvoorbeeld nooit mogelijk om meer dan twee gesprekken tegelijk te voeren.

Eylo is tevens gerechtigd om de mogelijkheid tot bellen naar internationale nummers en 0900 nummers bij aanvang van de dienstverlening te blokkeren en deze blokkering pas op te heffen nadat de Klant de eerste twee rekeningen heeft voldaan. Dit om misbruik van de dienstverlening te voorkomen.

Roam-like-at-Home

Wij houden ook het 'Roam-like-at-Home' (RLAH) principe aan voor alle mobiele abonnementen. Dit houdt in dat Nederlandse bundels voor bellen, sms'en en data ook geldig zijn in de EU. 'Roam-like-at-Home' is niet bedoeld voor onredelijk gebruik in het buitenland en daarom passen wij een redelijk gebruik regeling toe (Roam like-at-Home Fair-Use Beleid). Het RLAH FUB volgt uit de Europese Roaming Verordening en heeft als doel onredelijk gebruik van abonnementen in het buitenland te voorkomen.

Aan roamende klanten en gebruikers die een overeenkomst hebben voor in het land waar zij woonachtig zijn, of een stabiele link hebben met dat land bieden wij 'Roam-like-at-Home' aan. We mogen vragen naar bewijs hiervoor en hebben het recht om klanten 'Roam-like-at-Home' te weigeren als geen bewijs wordt overlegd.

Het is verboden om op georganiseerde wijze SIM-kaarten door te verkopen aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland. We kunnen directe maatregelen nemen om georganiseerde wederverkoop van SIM-kaarten te voorkomen en te stoppen. Tevens kunnen we onmiddellijke evenredige maatregelen treffen tegen de volgende objectieve indicatoren betreffende een risico op misbruik:

- a. lange inactiviteit van een SIM-kaart die hoofdzakelijk, zo niet uitsluitend, bij roaming wordt gebruikt;
- b. aanschaf en daaropvolgend gebruik van verschillende SIM-kaarten door dezelfde klant bij roaming.