



Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk

Februari 2019

kabelnoord
zakelijk 

Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk

Artikel 1 - definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

Aansluiting: het geheel van technische voorzieningen, tot en met het punt waar het signaal via de kabel de Locatie binnenkomt, benodigd voor aansluiting van de Klant op het Netwerk en levering van de Diensten. De apparatuur en aansluitkabels, benodigd voor ontvangst van de Diensten, behoren niet tot de Aansluiting;

Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk: deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op de levering van de Diensten;

Diensten: spraak-, data- of andere telecommunicatiediensten van Kabelnoord, voor de levering waarvan de Klant een Overeenkomst kan aangaan;

Hinder: de situatie waarin een Dienst niet functioneert overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en de op de Dienst van toepassing zijnde SLA, maar er geen sprake is van een Storing;

Kabelnoord: N.V. Kabeltelevisie Noord-Oost Friesland en Kabelnet Noord B.V., statutair gevestigd in Dokkum;

Klant: een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die een Overeenkomst heeft met Kabelnoord voor het leveren van Diensten;

Klantenservice: de klantenservice van Kabelnoord Zakelijk;

Locatie: de Locatie waar de Dienst(en) of Aansluiting wordt geleverd, zoals omschreven in de Overeenkomst;

Netwerk: een elektronisch communicatienetwerk waarover Kabelnoord de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten;

Nummerbehoud: het behoud door de Klant van zijn Telefoonnummer bij verandering van telefonieaanbieder;

Onderhoud: het door of namens Kabelnoord uitvoeren van werkzaamheden aan het Netwerk, de Aansluiting en/of de apparatuur van Kabelnoord;

Overeenkomst: een overeenkomst, inclusief de tussen Kabelnoord en de Klant geldende SLA, de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk en een wijziging en aanvulling op de overeenkomst, tussen Kabelnoord en de Klant op grond waarvan de Klant een Dienst ontvangt;

Overmacht: een al dan niet voorzienbare tekortkoming in de levering van de Diensten die niet aan Kabelnoord is toe te rekenen, omdat deze niet door de schuld van Kabelnoord is ontstaan en ook niet op grond van de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening van Kabelnoord komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan

- storingen in de aan Kabelnoord geleverde (programma)signalen, -storingen in elektronische communicatienetwerken,
- uitval van elektriciteit,
- brand,
- tekortkomingen en overmacht van andere telecommunicatie- aanbieders,
- niet beschikken over de vereiste vergunningen,
- schade aan het netwerk die is veroorzaakt door dieren
- schade aan het netwerk veroorzaakt door derden die niet zijn ingehuurd door Kabelnoord
- bliksemingslag,
- extreme weersomstandigheden zoals vorst en andere storingen of invloeden die buiten de macht van Kabelnoord liggen en voor hem redelijkerwijs niet voorzienbaar of te voorkomen zijn;

SLA: Service Level Agreement, een document waarin de specifieke voorwaarden over service- en beschikbaarheidsniveaus zijn vastgelegd;

Storing: de situatie waarin een Dienst niet functioneert overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst en de op de Dienst van toepassing zijnde SLA;

Telefoonnummer: de unieke combinatie van cijfers die dient voor toegang tot het Netwerk en de telefoniedienst en de identificatie van de Klant;

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, tussen 08.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van de erkende nationale feestdagen;

Artikel 2 - toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk

1. De Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk en de desbetreffende SLA's zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Kabelnoord betreffende de Aansluiting en de levering van de Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Kabelnoord en de Klant, die verband houden met een Overeenkomst of daaruit voortvloeien en een door de Klant ingediende offerteaanvraag.
2. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk zijn niet op de Overeenkomst van toepassing. Nadere afspraken kunnen worden vastgelegd in de Overeenkomst.
3. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
4. Als een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk op grond van de wet of de redelijkheid en billijkheid nietig of vernietigd is, past Kabelnoord een vervangende bepaling toe die rechtens toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en inhoud van de oorspronkelijke bepaling en de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk.
5. Als een bepaling in de Overeenkomst afwijkt van een bepaling in de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk of in de SLA, heeft de bepaling in de Overeenkomst voorrang boven de bepaling in de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk dan wel in de SLA.
6. Als een bepaling in de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk afwijkt van een bepaling in de SLA, heeft de bepaling in de SLA voorrang boven de bepaling in de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk.

Artikel 3 - totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen van Kabelnoord zijn vrijblijvend. De aanbieding geldt als een uitnodiging tot het indienen van een offerteaanvraag, tenzij de aanbieding volgt op een offerteaanvraag.
2. Een overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding door Kabelnoord van de door de Klant voor akkoord getekende offerte, (digitaal) aanvraagformulier of contract.
3. Kabelnoord is gerechtigd een aanvraag tot het aangaan van een Overeenkomst af te wijzen, bijvoorbeeld op grond van informatie die is verkregen over de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van de potentiële Klant, zonder schadeplichtig te worden.
4. Kabelnoord is gerechtigd te informeren naar de redenen voor beëindiging van eerdere overeenkomsten door de potentiële Klant.
5. Als de Klant, die een Aanvraag indient, niet de eigenaar van de Locatie is, dan staat deze Klant er tegenover Kabelnoord voor in dat de eigenaar van de Locatie akkoord is met de indiening van die Aanvraag en de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 4 - duur, opschorting en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur van twaalf maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. De duur van de Overeenkomst start op de datum waarop de Dienst door Kabelnoord is opgeleverd overeenkomstig de van toepassing zijnde SLA.
2. De Overeenkomst wordt na verloop van de overeengekomen duur telkens stilzwijgend verlengd met één maand, tenzij Kabelnoord of de Klant de Overeenkomst schriftelijk of elektronisch per aangetekende brief opzegt tegen het einde van de (verlengde) duur met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand.
3. Als onder één Overeenkomst meerdere Diensten worden geleverd, heeft iedere afzonderlijke Dienst een minimumduur als bedoeld in het eerste lid van dit artikel en start de minimumduur per afzonderlijke Dienst op de datum waarop de afzonderlijke Dienst is opgeleverd overeenkomstig de SLA. Na verloop van de minimumduur wordt iedere afzonderlijke Dienst verlengd dan wel opgezegd overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.
4. De Overeenkomst is tussentijds niet opzegbaar, met uitzondering in de gevallen als genoemd in deze Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk en tenzij anders overeengekomen.
5. Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk kan Kabelnoord de levering van de Diensten opschorten, beperken of beëindigen en de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst tegen elke datum beëindigen:
 - als de Klant, nadat Kabelnoord daarom heeft verzocht, geen zekerheid tot het voldoen van de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst kan verstrekken;
 - om de veiligheid van het functioneren van de datacommunicatie-infrastructuren gedurende buitengewone omstandigheden te waarborgen (zoals aangegeven in Hoofdstuk 14 van de Telecommunicatiewet);
 - als de Klant randapparaten heeft aangesloten die niet voldoen aan de daaraan bij of krachtens de wet gestelde eisen;
 - als derden, het dataverkeer of het telecommunicatieverkeer hinder ondervinden van het gebruik door de Klant van de Aansluiting of Dienst;
 - als de Klant de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of niet zijn juiste gegevens of wijzigingen daarvan aan Kabelnoord heeft doorgegeven met de kennelijke bedoeling om te frauderen;
 - als aannemelijk is dat de Klant in strijd met de wet handelt, schade toebrengt aan een derde, en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;

- als er gereede twijfel bestaat dat de Klant aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - als (nieuwe) wet- en regelgeving de uitvoering van de Dienst overeenkomstig de Overeenkomst wijzigt, beperkt dan wel verbiedt of
 - in geval van Overmacht aan de zijde van Kabelnoord.
6. Als Kabelnoord de levering van Diensten opschort, beperkt of beëindigt, op grond van het bepaalde in dit artikel, dan:
 - heeft de Klant geen toegang tot de Diensten totdat deze opnieuw zijn aangesloten;
 - blijft de Klant 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 en
 - worden de Diensten niet eerder geleverd dan wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst(en) is nagekomen. In geval van beëindiging moet de Klant een nieuwe Aanvraag indienen om de Dienst geleverd te krijgen. Kabelnoord kan voor elke Dienst (her) aansluitkosten bij de Klant in rekening brengen.
 7. Kabelnoord stelt de Klant schriftelijk op de hoogte van de opschorting of beëindiging onder vermelding van de reden.
 8. Als de Klant een of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of Kabelnoord de Overeenkomst op grond van het vierde en negende lid van dit artikel opschort, beperkt of beëindigt heeft Kabelnoord, naast zijn andere wettelijke rechten en rechten uit de Overeenkomst, SLA en Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk, het recht om zijn werkelijke schade op de Klant te verhalen en is Kabelnoord aan de Klant geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd.
 9. Als de Overeenkomst tussentijds om zwaarwichtige redenen wordt opgezegd voor oplevering van de Diensten, vergoedt de Klant aan Kabelnoord de kosten, zoals graafkosten, de kosten voor de aanschaf van kabels en overige apparatuurkosten en loonkosten, die door Kabelnoord tot op het moment van de opzegging zijn gemaakt.
 10. Zowel Kabelnoord als de Klant kan de Overeenkomst onmiddellijk tussentijds beëindigen als:
 - de andere partij een of meer van zijn verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk, de SLA, de Overeenkomst of uit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en deze niet-nakoming de beëindiging of opschorting rechtvaardigt;
 - de andere partij, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand door de eerste partij, daarin stellende een redelijke termijn, niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan zijn verplichtingen;
 - de andere partij (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of aan de andere partij (voorlopige) surseance van betaling is verleend of
 - de andere partij zelf een faillissementsaanvraag heeft ingediend of de andere partij in staat van faillissement is verklaard.
 11. Kabelnoord brengt bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, anders dan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Kabelnoord, (een aanvraag tot) faillissement van Kabelnoord of (een aanvraag voor (voorlopige) surseance van betaling van Kabelnoord, de resterende vergoeding van de looptijd van het contract in rekening bij de Klant.
 12. Na beëindiging van de Overeenkomst handhaaft de Klant de Aansluiting in goede staat.
 13. Op eerste verzoek van Kabelnoord verleent de Klant alle redelijke medewerking aan Kabelnoord, zoals toegang tot de Locatie van de Klant, voor het terugnemen van de door Kabelnoord voor de levering van de Diensten ter beschikking gestelde zaken. De Klant stelt Kabelnoord op eerste verzoek in de gelegenheid de zaken te (laten) verwijderen. Als de Klant binnen één maand na het verzoek van Kabelnoord, Kabelnoord nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de zaken te verwijderen, blijft de Klant de vergoeding voor de Dienst aan Kabelnoord voldoen, tot het moment Kabelnoord in de gelegenheid is gesteld de zaken te verwijderen.

Artikel 5 - vergoeding en indexering

1. Uit hoofde van de Overeenkomst kan de Klant aan Kabelnoord onder meer de volgende vergoedingen verschuldigd zijn: maandelijks vergoedingen;
 - eenmalige, periodieke of incidentele vergoedingen, waaronder administratiekosten, afsluitkosten, (her) aansluitkosten, voorrijkosten, verhuiskosten, kosten in verband met een door de Klant gevraagde wijziging van een Overeenkomst en kosten van bijzondere - al dan niet door de Klant gevraagde - voorzieningen of diensten;
 - variabele vergoedingen gerelateerd aan het feitelijke gebruik van de Dienst en
 - overige verschuldigde vergoedingen, waaronder boetes en vergoedingen voor het gebruik, herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur met toebehoren, voor het gebruik van de Aansluiting of van niet door Kabelnoord ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen.
2. De met het gebruik van de Diensten gepaarde vergoedingen staan vermeld in de Overeenkomst.
3. De vergoedingen luiden in euro's en zijn exclusief de verschuldigde belastingen en heffingen.
4. Kabelnoord kan de hoogte van de vergoedingen wijzigen op basis van:
 - de CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen voor commerciële dienstverlening zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert;
 - verandering van de belasting, heffing en/of invoerrechten;
 - door de overheid of regelgevende instantie, zoals de Autoriteit Consument en Markt opgelegde maatregelen en
 - rechterlijke uitspraken. De prijsverhoging kan groter zijn als gevolg van overheidswege opgelegde maatregelen.

Artikel 6 - betaling

1. Kabelnoord brengt de door de Klant verschuldigde bedragen op grond van de Overeenkomst per factuur in rekening of per maandelijks incasso.
2. De eventueel verschuldigde eenmalige bedragen worden bij vooruitbetaling bij de Klant in rekening gebracht. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht.
3. Als een Dienst niet op de eerste dag van een maand is opgeleverd, betaalt de Klant alleen over het resterende gedeelte van die maand de verschuldigde bedragen.
4. Als een Dienst niet op de eerste dag van een maand wordt beëindigd, betaalt de Klant alleen voor het verstreken gedeelte van die maand de verschuldigde bedragen.
5. De betalingstermijn is 30 dagen na de factuurdatum.
6. De administratie van Kabelnoord geldt als bewijs van de prijs, de soort en de hoeveelheid van de door de Klant afgenomen Diensten, tenzij de Klant tegenbewijs levert.
7. De Klant meldt zijn bezwaar tegen een in rekening gebrachte vergoeding, of de hoogte daarvan, binnen 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan de Klantenservice. Na deze termijn van 30 dagen wordt de Klant geacht akkoord te zijn met de in rekening gebrachte vergoeding en de hoogte daarvan.
8. Als de Klant een bezwaar heeft ingediend, moet hij blijven voldoen aan zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst voorzover betrekking hebbende op onderdelen waartegen hij geen bezwaar heeft.
9. De Klant mag facturen niet verrekenen.
10. De door Kabelnoord aan de Klant geleverde Diensten, blijven tot het moment, dat de Klant volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan eigendom van Kabelnoord.

11. De Klant is, zonder nadere ingebrekestelling, in verzuim vanaf de datum waarop de betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. Kabelnoord stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, ontvangt de Klant een tweede herinnering. Hierna volgt een afsluitbericht waarna de Klant nog zeven dagen de tijd heeft om te betalen. Is de betaling binnen deze termijn niet binnen, dan wordt de Klant afgesloten. Na de afsluiting volgt een brief met de aankondiging van het deurwaarderstraject waarna de Klant zeven dagen de tijd heeft om het verschuldigde bedrag te betalen en weer aangesloten te worden. Wordt hier geen gehoor aan gegeven, dan wordt de administratie in handen gegeven van een Incassobureau.
12. Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant.

Artikel 7 - aansluiting

1. Kabelnoord voert de werkzaamheden uit en treft de voorzieningen die nodig zijn voor het aanleggen, controleren, onderhouden, herstellen, wijzigen en opruimen van de Aansluiting en de aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur. Hij houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met de belangen van de Klant. Kabelnoord verricht geen onderhoud of reparaties en biedt geen ondersteuning aan apparatuur die hij niet aan de Klant ter beschikking heeft gesteld.
2. Als voor de aanleg van een Aansluiting, al dan niet op verzoek van de Klant, bijzondere voorzieningen worden getroffen of daaraan buitengewone kosten zijn verbonden, kan Kabelnoord deze kosten bij de Klant in rekening brengen. Kabelnoord informeert de Klant vooraf over de hoogte van deze kosten. De Aansluiting wordt niet aangelegd voordat de Klant heeft ingestemd met de betaling van de kosten. Als de Klant niet akkoord gaat met betaling van de kosten, kan Kabelnoord de Overeenkomst beëindigen.
3. De Klant verleent gelegitimeerd personeel van Kabelnoord vrije toegang om de Aansluiting aan te leggen, tot de Aansluiting en de ter beschikking gestelde apparatuur. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Kabelnoord voor vorderingen van derden in dit verband.
4. Alleen Kabelnoord en door hem ingeschakelde derden zijn bevoegd werkzaamheden te (laten) verrichten of veranderingen te (laten) aanbrengen aan de Aansluiting, het Netwerk en eventuele door Kabelnoord aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur.

Artikel 8 - gebruik van de Aansluiting en de Diensten

1. De Klant benut de Aansluiting en de Diensten uitsluitend voor eigen gebruik, tenzij anders overeengekomen, en overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst. De Klant heeft niet het recht als vertegenwoordiger of tussenpersoon van Kabelnoord op te treden.
2. De Klant volgt de instructies van Kabelnoord ten aanzien van het gebruik van de Aansluiting en de Diensten.
3. De Klant onthoudt zich van het doen of nalaten van handelingen waardoor invloed wordt uitgeoefend op de bedragen die bij het achterwege laten van die handelingen door de Klant aan Kabelnoord verschuldigd zouden zijn geweest.
4. De Klant mag geen apparatuur aansluiten op de Aansluiting waardoor schade aan de Aansluiting of de Dienst kan ontstaan.
5. De Klant zorgt voor zijn eigen kosten voor de elektriciteit die nodig is voor de werking van de Aansluiting en de ontvangst van de Diensten.
6. De Klant is 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 hem afgenomen Diensten. De Klant gebruikt onder meer goed werkende apparatuur en (aansluit)kabels die voldoen aan de geldende wettelijke eisen en de specificaties van Kabelnoord. De Klant mag bij of door het gebruik van zijn Aansluiting geen storing in de ontvangst door derden van via het Netwerk verspreide signalen veroorzaken.

7. De Klant mag via het Netwerk verspreide signalen niet aan derden (laten) doorgeven, tenzij anders overeengekomen tussen Kabelnoord en de Klant. Ook mag de Klant zichzelf of derden, actief of passief, geen onbevoegde toegang geven tot het Netwerk of een Dienst, of (technische) voorzieningen (laten) treffen waardoor deze toegang kan worden gerealiseerd.
8. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen en de kosten van elk bevoegd of onbevoegd gebruik van zijn Aansluiting en de Diensten door zichzelf en door derden, dit in de ruimste zin van het woord.

Artikel 9 - Telefoonnummers en Nummerbehoud

1. De Klant krijgt van Kabelnoord Telefoonnummers voor het gebruik van een telefoniedienst, tenzij de Klant heeft aangegeven dat hij zijn oorspronkelijke Telefoonnummer wil behouden, dan wel indien de Klant zelf Telefoonnummers heeft toegewezen gekregen van de Autoriteit Consument en Markt. Kabelnoord stemt in met Nummerbehoud, als dit naar zijn oordeel technisch mogelijk is en niet in strijd is met wet- en regelgeving.
2. Als de Klant Nummerbehoud wenst, verstrekt hij aan Kabelnoord alle hiervoor benodigde informatie en een machtiging. Na ontvangst van deze informatie en machtiging zegt Kabelnoord namens de Klant de overeenkomst met de aanbieder van de telefoondienst op.
3. Op verzoek van een andere telefonieaanbieder namens de Klant werkt Kabelnoord, in overeenstemming met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen, mee aan Nummerbehoud ten behoeve van een aansluiting van die Klant op een netwerk of dienst van een andere telefonieaanbieder.
4. De Klant zal de telefoonnummers die hij van Kabelnoord in gebruik heeft gekregen dan wel door de Autoriteit Consument en Markt verstrekt heeft gekregen overeenkomstig de wet- en regelgeving gebruiken.
5. Op verzoek van de Klant, of als dat om technische redenen of van overheidswege, daaronder mede verstaan vanwege de Autoriteit Consument en Markt, wordt vereist, kan Kabelnoord een Telefoonnummer wijzigen dan wel intrekken. Kabelnoord streeft ernaar dit minimaal drie maanden voordat de wijziging wordt doorgevoerd aan de Klant kenbaar te maken. Als uit een wijziging of intrekking voor de Klant kosten of schade voortvloeien, blijven deze voor zijn rekening.
6. Op verzoek van de Klant kan Kabelnoord zijn nummerweergave per oproep voor andere gebruikers blokkeren.

Artikel 10 - Onderhoud, Storingen en Hinder

1. Kabelnoord verricht Onderhoud om Storingen en Hinder te voorkomen en herstelwerkzaamheden om Storingen en Hinder te verhelpen.
2. Kabelnoord spant zich in om het Onderhoud en de herstelwerkzaamheden:
 - voortvarend en met zorg te verrichten; en
 - zonder onderbreking van de Diensten te laten plaatsvinden, dan wel via een alternatieve route de Diensten op gelijkwaardig niveau aan te bieden.
3. Kabelnoord kan de levering van een Dienst tijdelijk staken of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor het Onderhoud, zonder dat de Klant hierdoor recht heeft op schadevergoeding. Kabelnoord zal de Klant daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. De Klant meldt een Storing of Hinder zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan aan Kabelnoord.
5. De Klant is gehouden kosteloos zijn medewerking, zoals het verlenen van toegang, te verlenen aan het Onderhoud en de het oplossen van Storingen en Hinder.

6. Kabelnoord kan bij de Klant de redelijke kosten van het in behandeling nemen van een melding van een Storing of Hinder of verhelpen van een Storing of Hinder in rekening brengen:
 - die zijn veroorzaakt door een gebrek aan niet door Kabelnoord ter beschikking gestelde apparatuur of voorzieningen
 - die het gevolg zijn van enig tekortschieten van de Klant in de nakoming van zijn verplichtingen, en
 - die niet aan Kabelnoord kan worden toegerekend.
7. Het Onderhoud en het oplossen van Storingen en Hinder is nader uitgewerkt in de op de Dienst van toepassing zijnde SLA.

Artikel 11 - aansprakelijkheid Kabelnoord

1. Kabelnoord is tegenover de Klant aansprakelijk voor schade als gevolg van een aan hem toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en in de gevallen als genoemd in dit artikel.
2. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Kabelnoord beperkt tot maximaal € 50.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als een enkele gebeurtenis zal worden aangemerkt, tot een maximum van € 100.000,- per jaar. Kabelnoord is in ieder geval tot niet meer aansprakelijk dan tot de som van de overeengekomen vergoedingen per jaar.
3. Als Kabelnoord bij het verrichten van werkzaamheden door het toerekenbaar tekortkomen van Kabelnoord schade aan de zaken van de Klant veroorzaakt, zal Kabelnoord de herstel- en vervangingskosten van de beschadigde zaken vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
4. Als Kabelnoord bij het verrichten van werkzaamheden toerekenbaar tekortschiet en het toerekenbaar tekortschieten de dood of een lichamelijk letsel tot gevolg heeft, zal Kabelnoord de daaruit voortvloeiende schade vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
5. Als de Klant schade lijdt als gevolg van een handelen van Kabelnoord in strijd met artikelen 273c, 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht, zal Kabelnoord de schade vergoeden tot maximaal de bedragen zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.
6. Kabelnoord is niet aansprakelijk voor:
 - enige gevolgschade of indirecte schade van de Klant, zoals gederfde inkomsten en winst, immateriële schade, andere vormen van vermogensschade of schade van derden;
 - het niet dan wel te laat leveren van Nummerbehoudsdiensten zoals genoemd in artikel 9;
 - schade als gevolg van fouten en nalatigheden van of storingen in de tele- en datacommunicatie-infrastructuren van andere telecommunicatieoperators of derden die door Kabelnoord zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de Diensten;
 - schade in verband met de (onderbroken) levering van de Diensten;
 - schade in verband met de beveiliging van door de Klant op systemen van Kabelnoord opgeslagen gegevens;
 - schade in verband met (de inhoud van) informatie die de Klant of derden bij het gebruik van de Diensten bereikt;
 - de gevolgen van onjuist- of onvolledigheden in de inhoud van met de Diensten geleverde informatie (diensten);
 - schade in verband met verlies, vermindering of het onbruikbaar worden van de gegevens die digitaal of elektromagnetisch worden opgeslagen of overgebracht;
 - schade in verband met verveelvoudiging of openbaarmaking van vertrouwelijke of waardevolle informatie en
 - schade, in de ruimste zin van het woord, bij de installatie of het gebruik door de Klant van een Dienst, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Kabelnoord of een door Kabelnoord ingeschakelde derde.

7. De Klant meldt eventuele door hem geleden schade, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan, schriftelijk of elektronisch aan Kabelnoord. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld wordt niet vergoed, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijze niet eerder kon melden.
8. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de ondergeschikten van Kabelnoord en ieder ander die door Kabelnoord in het kader van de levering of onderhoud van de tele- en datacommunicatieproducten of -diensten wordt ingeschakeld, evenals voor en ten behoeve van hen van wie Kabelnoord geleverde Diensten en/of onderdelen betreft of gebruikt.
9. Als de apparatuur door omstandigheden buiten de invloed van Kabelnoord beschadigd, of onbruikbaar wordt of op een andere wijze zijn goed functioneren verliest, is Kabelnoord niet langer gehouden aan het gestelde in de SLA.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Kabelnoord blijven, met uitzondering van het bepaalde in het vijfde lid van dit artikel, buiten toepassing als, en voorzover schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Kabelnoord.

Artikel 12 - aansprakelijkheid van de Klant

1. De Klant draagt als een goed huisvader zorg voor de door Kabelnoord aangebrachte voorzieningen, zoals kabels en apparatuur. Als, als gevolg van een aan de Klant toe te rekenen omstandigheid, de door Kabelnoord aangebrachte voorzieningen worden beschadigd, onbruikbaar worden of op een andere manier niet meer goed functioneren, vergoedt de Klant aan Kabelnoord de schade aan die aangebrachte voorzieningen.
2. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Kabelnoord lijdt als gevolg van een handelen of nalaten in strijd met de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk, de Overeenkomst en de SLA.
3. De Klant vrijwaart Kabelnoord voor alle aanspraken van derden met betrekking tot schade en kosten als gevolg van het gebruik van de Aansluiting en de geleverde Diensten. Deze vrijwaring heeft mede betrekking op aanspraken op grond van ongeoorloofde verveelvoudiging of openbaarmaking van de auteursrechtelijk (of anderszins) beschermd werken afkomstig van (onderdelen van) de geleverde Diensten en het doorgeven van een Telefoonnummer waarvan de gebruiker van het betreffende telefoonnummer te kennen heeft gegeven de nummeridentificatie te willen blokkeren.

Artikel 13 - overbelasting/hinder

De Klant is ermee bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door de Klant van de Diensten overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben.

De Klant 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, informeert Kabelnoord de Klant over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de klant hieraan onmiddellijk een einde.

Als de Klant niet aan deze verplichting voldoet, kan Kabelnoord 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. Kabelnoord is als gevolg van deze maatregelen niet verplicht aan de Klant schade of kosten te vergoeden.

Artikel 14 - eigendom

1. Kabelnoord is en blijft de eigenaar:
 - o van de Aansluiting en het Netwerk en
 - o van de zaken en documenten die door Kabelnoord aan de Klant in het kader van de offerteaanvraag of Overeenkomst zijn verstrekt, ook als de Klant daarvoor kosten heeft vergoed, tenzij anders overeengekomen.

2. De Klant gebruikt de Aansluiting en het Netwerk uitsluitend voor het ontvangen van de Diensten.
3. De Klant neemt alle benodigde maatregelen en verleent alle medewerking, zoals het vestigen van een zakelijk recht, om het eigendom van de in het eerste lid bedoelde zaken te waarborgen.
4. Als derden aanspraak maken op de in het eerste lid van dit artikel bedoelde zaken stelt de Klant die derde onmiddellijk op de hoogte van de rechten van Kabelnoord en stelt de Klant Kabelnoord van de vermeende aanspraak van die derde onmiddellijk op de hoogte.
5. Als in het eerste lid van dit artikel bedoelde zaken vernietigd, verloren zijn gegaan, gestolen of beschadigd raken, stelt de Klant Kabelnoord daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Artikel 15 - eigendommen, intellectuele eigendomsrechten

1. De Klant verkrijgt een niet-exclusief niet overdraagbaar gebruiksrecht op de door Kabelnoord aan de Klant beschikbaar gestelde software voor de duur van de Overeenkomst.
2. Het is de Klant niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de door Kabelnoord 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 dat de Overeenkomst, de SLA en de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk uitdrukkelijk toestaat.
3. Kabelnoord vrijwaart de Klant voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden, uitsluitend voor zover deze zijn ontstaan door het gebruik van de door Kabelnoord beschikbaar gestelde software, en mits de Klant:
 - o de door Kabelnoord ter beschikking staande software in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst, de SLA, de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk en de toepasselijke licentievoorwaarden gebruikt;
 - o Kabelnoord onmiddellijk informeert over aanspraken van derden;
 - o de behandeling van aanspraken of geschillen aan Kabelnoord overlaat en
 - o Kabelnoord op haar eerste verzoek van de benodigde informatie voorziet.

Artikel 16 - verstrekken van gegevens door de Klant

De Klant informeert Kabelnoord onmiddellijk, via de Klantenservice, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bankrekening, e-mailadres, telefoonnummer en elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of de levering van de Dienst. De Klant garandeert dat de gegevens die hij aan Kabelnoord verstrekt juist en volledig zijn. Alle gevolgen van te late of onjuist uitgevoerde meldingen, waaronder een te late of onvolledige wijziging, blijven voor rekening en risico van de Klant.

Artikel 17 - borgstelling, bankgarantie, waarborgsom

Kabelnoord kan bij het uitbrengen van de offerte, de schriftelijke aanvaarding van de door de Klant voor akkoord getekende offerte en tijdens de looptijd van de Overeenkomst een borgstelling, een bankgarantie, de storting van een redelijke waarborgsom of een vooruitbetaling vragen tot zekerheid van de nakoming van de verplichtingen van Klant tegenover Kabelnoord.

Artikel 18 - overdracht

1. De Klant kan de Overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kabelnoord aan derden overdragen.
2. Kabelnoord kan bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst derden inschakelen.
3. Kabelnoord kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan zijn dochter- of groepsmaatschappijen of anderszins gelieerde ondernemingen en in het kader van de overgang van (delen) van Kabelnoord aan een derde partij.

Artikel 19 - geheimhouding

1. Kabelnoord en de Klant erkennen dat de inhoud van hun relatie, de gegevens en de informatie welke aan hen bekend zijn in het kader van de Overeenkomst, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Kabelnoord en de Klant zullen, behoudens wederzijdse uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe, direct noch indirect de inhoud van de relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan hen bekend zijn geworden, aan een derde bekend maken, met uitzondering van de naar algemeen gebruik te publiceren (nummer en adres) gegevens.
2. Kabelnoord is verplicht de naleving van het recht op het geheim van telecommunicatie te waarborgen, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen, zoals de verplichtingen uit hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet.

Hieronder valt onder andere (maar niet beperkt tot)

- het verstrekken van persoons- en verkeersgegevens in het kader van een strafrechtelijk (opsporings)onderzoek
- het voldoen aan een door bevoegd gezag gegeven opdracht tot aftappen.

Artikel 20 - wijzigingen

1. Kabelnoord kan de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk, de Diensten dan wel de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, de Overeenkomst, de SLA en de (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Kabelnoord maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.
2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Klant ontvangt.
3. Als een wijziging objectief in het nadeel van de Klant is, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst kosteloos schriftelijk op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. De Klant kan de schriftelijke opzegging uiterlijk tot de wijzigingsdatum sturen naar de Klantenservice.
4. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging als bedoeld in dit artikel:
 - o de verhoging van een vergoeding op basis van het consumentenprijsindexcijfer, belasting, heffing en/of invoerrechten;
 - o de verhoging van een vergoeding opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument en Markt of rechtsprekende instanties;
 - o technische wijzigingen in de Aansluiting die door Kabelnoord op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
 - o wijzigingen in een Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Klant.

Artikel 21 - verval van rechten

1. Alle rechtsovereenkomsten van de Klant op Kabelnoord op grond van een Overeenkomst vervallen na verloop van een jaar na het ontstaan daarvan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
2. Als Kabelnoord een recht of vordering op grond van een Overeenkomst niet uitoefent, houdt dat geen verklaring van afstand van rechten in.

Artikel 22 - toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst, de overeenkomsten die voortvloeien uit de Overeenkomst, de SLA en de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Geschillen tussen Kabelnoord en de Klant die voortvloeien uit de Overeenkomst, uit de uit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten, de Algemene Voorwaarden Kabelnoord Zakelijk, de SLA dan wel uit de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.