



# Leveringsvoorwaarden

(NL2v11)

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Verklaring van termen, gebruikt in deze leveringsvoorwaarden:

### Aansluiting

De NDIX-poort waarop de infrastructuur is aangesloten, indien van toepassing inclusief de verbinding naar de klantlocaties met of zonder CPE op de klantlocatie.

### Apparatuur

De door NDIX ten behoeve van haar dienstverlening aan Eindgebruiker in bruikleen gegeven hardware.

### Contractant

Iedere partij die met NDIX een overeenkomst sluit voor het gebruik van één of meerdere Aansluitingen.

### CPE

De Apparatuur op de locatie van de Eindgebruiker die met de NDIX-poort verbonden is middels een verbinding.

### Dienst/Dienstverlening

De dienst die door NDIX aan de Contractant en/of Eindgebruiker geleverd wordt, conform de specificaties in het contract.

### Eindgebruiker

Iedere partij die een aansluiting heeft op de NDIX-infrastructuur en daarvoor zelf als Contractant optreedt, of waarvoor een derde als Contractant optreedt.

### NDIX-infrastructuur

De infrastructuur van NDIX, zijnde een (layer 2) ethernetnetwerk met PoP-locaties in Nederland en Duitsland, exclusief de verbindingen naar de klantlocaties. Op basis van VLAN's wordt er voor uitwisseling van data- en dienstenverkeer tussen de aangesloten Eindgebruikers gezorgd.

### NDIX-poort

De poort op de NDIX-infrastructuur waarop Eindgebruiker(s) zijn aangesloten, dan wel direct op de betreffende PoP-locatie, dan wel via een verbinding naar de locaties van de Eindgebruiker(s).

### PoP-locatie

Locatie waar NDIX één of meer switches heeft geplaatst voor het leveren van NDIX-poorten aan Eindgebruiker(s).

### VLAN

Een Virtual Local Area Network (VLAN) is een layer 2 VLAN op NDIX infrastructuur, volgens de standaard 802.1q.

## Werkbare dagen

Alle dagen die niet als onwerkbaar worden beschouwd. Werkdagen worden als onwerkbaar beschouwd wanneer daarop, door omstandigheden buiten schuld of toedoen van NDIX of haar leverancier(s), gedurende tenminste vijf uren door het grootste deel van de werknemers of machines niet kan worden gewerkt.

## Artikel 2 Geldigheid, levering en duur

- 2.1 Alle offertes, aanbiedingen of prijsopgaven van NDIX zijn vrijblijvend en houden slechts een uitnodiging in tot het doen van een aanbod, tenzij schriftelijk in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Een contract gaat in vanaf het moment van ondertekening door beide partijen.
- 2.3 De levering van de dienst start op de gewenste levertermijn zoals overeengekomen, dan wel zo snel mogelijk daarna. Alle door NDIX genoemde leverings-termijnen zijn, tenzij anders overeengekomen, indicatief, niet fataal en gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst aan NDIX bekende gegevens en geldende omstandigheden.
- 2.4 Indien de levering van de dienst op enigerlei wijze geen doorgang vindt, en dit toerekenbaar is aan Contractant, dan is NDIX gerechtigd de reeds gemaakte kosten voor de (voorbereiding van de) levering, alsmede alle overige daarmee samenhangende schade, te verhalen op Contractant. Contractant verplicht zich om deze kosten en schade te vergoeden aan NDIX.
- 2.5 Het tarief is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst aan NDIX bekende gegevens en omstandigheden, zoals de kosten en tarieven van haar toeleveranciers. In het geval deze omstandigheden wijzigen, waardoor hogere kosten ontstaan, kan NDIX deze extra kosten doorbelasten aan de klant.
- 2.6 Het tussen NDIX en Contractant gesloten contract heeft een looptijd van de in het Contract aangeduide duur, welke looptijd ingaat na oplevering van de in het Contract aangeduide dienst door NDIX. Opzegging van het Contract tegen het einde van de looptijd dient tijdig met inachtneming van de tussen

NDIX en Contractant overeengekomen opzegtermijn te geschieden.

- 2.7 Indien het contract niet of niet tijdig wordt opgezegd, wordt het contract voor onbepaalde tijd verlengd. Na verlenging kan het contract te allen tijde worden opgezegd, met inachtneming van de tussen NDIX en contractant overeengekomen opzegtermijn.
  - 2.8 Het opzeggen van het contract kan zowel tegen het einde van de initiële looptijd van het contract als na verlenging daarvan, uitsluitend schriftelijk waarbij in beginsel één maand opzegtermijn in acht moet en worden genomen, tenzij NDIX en Contractant schriftelijk een andere opzegtermijn zijn overeengekomen, in welk geval de opzegtermijn drie maanden zal bedragen.
  - 2.9 Indien NDIX ter uitvoering van het contract reeds prestaties heeft verricht, dan zullen die prestaties op het moment van beëindiging (ontbinding) niet ongedaan kunnen worden gemaakt, tenzij Contractant kan bewijzen dat NDIX ten aanzien van een wezenlijk deel van die prestatie in verzuim is. Bedragen die NDIX vóór de beëindiging (ontbinding) heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- ## Artikel 3 Object
- 3.1 NDIX zal de dienst leveren en onderhouden conform de voorwaarden genoemd in het contract en de bijlagen bij het contract.
  - 3.2 De dienst is inclusief het door de klant gewenste aantal VLAN's binnen de gehele NDIX-infrastructuur.
  - 3.3 Voor de doorschakeling van VLAN's buiten de NDIX-infrastructuur naar de netwerken van derde partijen waarmee NDIX gekoppeld is en over de verbinding tussen de NDIX-poort en de Eindgebruiker, kunnen eenmalige en/of periodieke kosten in rekening worden gebracht door de betreffende partij(en).
  - 3.4 De technische specificaties van de netwerken van derde partijen en de verbinding tussen de NDIX-poort en de Eindgebruiker



kunnen afwijken van de specificaties die gelden binnen de NDIX-infrastructuur.

- 3.5 Tenzij expliciet anders overeengekomen blijft Apparatuur eigendom van NDIX.

#### Artikel 4 Organisatorische regelingen

- 4.1 Contractant wijst een Technisch Contact Persoon aan (TCP). Deze persoon zal fungeren als contactpersoon voor technische aangelegenheden over de Aansluiting van de Eindgebruiker.
- 4.2 De TCP is technisch verantwoordelijk en beslissingsbevoegd voor de Aansluiting van de Eindgebruiker. De TCP wordt geïnformeerd bij onderhoud en storingen en dient goedkeuring te verlenen bij ongeplande werkzaamheden, tenzij er sprake is van overmacht.
- 4.3 NDIX levert de actieve Apparatuur zoals is omschreven in het contract en neemt indien nodig contact op met TCP om gebruik van de actieve Apparatuur af te stemmen.
- 4.4 Contractant wijst een Administratief Contact Persoon aan (ACP). Deze persoon zal fungeren als contactpersoon voor administratieve aangelegenheden over de Aansluiting van Eindgebruiker.
- 4.5 Contractant moet zich ervan verzekeren dat alle contactinformatie in bezit van NDIX correct en actueel is.
- 4.6 Indien Contractant niet zelf de Eindgebruiker van de geleverde dienst is, is Contractant verantwoordelijk voor het aanleveren van de TCP en ACP van de Eindgebruiker.
- 4.7 Indien Contractant niet zelf de Eindgebruiker is, dient de Contractant in zijn contract met de Eindgebruiker, de Eindgebruiker te informeren over de wederzijdse rechten en plichten van het contract.
- 4.8 NDIX zal aan de ACP alle relevante contactinformatie van NDIX verstrekken.
- 4.9 NDIX behoudt zich het recht voor de Eindgebruiker over de NDIX-dienstverlening te informeren.
- 4.10 Contractant en Eindgebruiker ontvangen een aansluitbevestiging van NDIX op het moment van oplevering.

#### Artikel 5 Gebruik en Beperkingen

- 5.1 Het is de Eindgebruiker toegestaan de Aansluiting slechts te gebruiken voor normale zakelijke doeleinden. Bedoeld gebruiksrecht is exclusief voorbehouden aan de

Eindgebruiker en kan niet door Eindgebruiker overgedragen worden aan derden.

- 5.2 Contractant dan wel de Eindgebruiker mogen uitsluitend apparatuur op de Aansluiting aansluiten die in gebruik is bij de Eindgebruiker (of een door de Eindgebruiker aangewezen beheerder). Het is Eindgebruiker niet toegestaan apparatuur aan te sluiten op de Aansluiting in naam van derde partijen.
- 5.3 Indien de Eindgebruiker door middel van een VLAN over de NDIX-infra-structuur verkeer uitwisselt met een andere partij, zal NDIX op geen enkele wijze partij worden bij (de contractuele) relatie die eventueel zal ontstaan tussen Eindgebruiker en die derde partij. NDIX is in dezen slechts doorgeeffluik en zal derhalve lijdelijk zijn.
- 5.4 NDIX zal zich ervoor inspannen zoveel als redelijkerwijs van haar verwacht mag worden bereikbaar te zijn voor Contractant. NDIX, Contractant en Eindgebruiker leveren aan elkaar operationele contactgegevens voor bereikbaarheid. Indien deze contactgegevens niet correct zijn of indien Contractant en Eindgebruiker niet bereikbaar zijn in geval van onderhoud en storingen, kan dit gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening van NDIX.
- 5.5 NDIX zal zich ervoor inspannen alle maatregelen te treffen die zij nodig acht om te bewerkstelligen dat de Aansluiting en de ingerichte VLAN's in overeenstemming zijn met het bepaalde in het contract.
- 5.6 Contractant en Eindgebruiker zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het gebruik van de Aansluiting geen schade zal veroorzaken aan de NDIX-infrastructuur of invloed zal hebben op de reguliere werking, beschikbaarheid of functionaliteit van de Aansluiting of voor het verkeer dat wordt uitgewisseld. Indien en voor zover er wel schade wordt veroorzaakt door het gebruik dat Contractant en/of Eindgebruiker maakt van de Aansluiting, is Contractant en/of Eindgebruiker volledig aansprakelijk voor de alsdan door NDIX geleden, dan wel te lijden schade. Contractant en Eindgebruiker gaan ermee akkoord om op eigen kosten alle redelijke maatregelen over te nemen, die NDIX voorstelt, om dergelijke schade te voorkomen of repareren.
- 5.7 NDIX zal onderhoud aan de apparatuur, gepland of ongepland, altijd aan de TCP melden, conform het contract,

dan wel de Service Level Agreement (SLA).

- 5.8 Contractant en Eindgebruiker zullen wijzigingen aan de Apparatuur, die impact kunnen hebben op de NDIX-dienstverlening, zo spoedig mogelijk aan NDIX melden.
- 5.9 NDIX behoudt zich het recht voor om de op haar rustende verplichtingen op te schorten, of het contract geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien Contractant en/of Eindgebruiker niet aan één van de onderstaande voorwaarden voldoet:
- Contractant en/of Eindgebruiker zich niet houden aan artikel 5.6;
  - Contractant en/of Eindgebruiker niet directe adequate maatregelen treffen zoals vermeld in artikel 5.6;
  - Contractant en/of Eindgebruiker niet meewerken, zodat NDIX kan voldoen aan een wettelijke verplichting of een juridische beslissing;
  - Contractant en/of Eindgebruiker niet meewerken aan een, naar de mening van NDIX, noodzakelijke installatie of onderhoud van hardware, software of infrastructuur;
  - Contractant en/of Eindgebruiker zich niet houdt aan de in het contract en leveringsvoorwaarden vermelde condities.
- 5.10 NDIX is te allen tijde gerechtigd tot verrekening van openstaande bedragen die zij van Contractant tegoed heeft. Contractant is nimmer gerechtigd tot opschorting van op haar rustende verplichtingen en verrekening van de door haar verschuldigde bedragen.
- 5.11 NDIX zal voorafgaand aan de opschorting of beëindiging telefonisch, schriftelijk of via e-mail een melding doen aan de ACP.
- 5.12 Contractant en/of Eindgebruiker zullen NDIX vrijwaren van alle schade die zij lijden ten gevolge van een claim van een derde partij waarbij informatie die in strijd is met Nederlands of buitenlands recht, uitgewisseld via de NDIX-infrastructuur over de aansluiting van de Eindgebruiker regels of publieke richtlijnen of rechten van derde partijen heeft geschaad.
- 5.13 Met de levering van de Aansluiting wordt maximaal één Mac-adres per VLAN per NDIX-poort toegestaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.



## Artikel 6 Bandbreedte

Indien de Eindgebruiker de contractueel overeengekomen bandbreedte overschrijdt, is de Contractant een additionele vergoeding verschuldigd aan NDIX.

## Artikel 7 Aansprakelijkheid

7.1 NDIX is niet gehouden tot het vergoeden van schade of tot het verrichten van enige andere prestatie, indien de tekortkoming van NDIX niet onverwijld nadat contractant en/of Eindgebruiker de tekortkoming heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk door Contractant aan NDIX is gemeld. NDIX is evenmin gehouden tot schadevergoeding of tot het verrichten van enige andere prestatie, indien NDIX niet deugdelijk in gebreke is gesteld.

7.2 Aansprakelijkheid van NDIX voor indirecte schade, gevolgschade (bijvoorbeeld in verband met schade geleden door derden), gederfde winst, schade wegens verlies of vermindering van gegevens (bestanden), schade in de vorm van gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens storing van de bedrijfsprocessen van een administratieve organisatie of schade wegens overschrijding van een termijn, is uitgesloten.

7.3 De aansprakelijkheid van NDIX voor schade veroorzaakt door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging bedraagt nimmer meer dan het bedrag dat verzekeraar van NDIX ter zake uit zal keren.

7.4 Indien NDIX onverminderd het elders in deze leveringsvoorwaarden bepaalde desalniettemin gehouden zou zijn tot betaling van schadevergoeding of boete of enig andere financiële tegemoetkoming in verband met enige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door NDIX of anderszins, is de aansprakelijkheid van NDIX te allen tijde beperkt tot maximaal de contract-waarde of tot aan de som die aan de zijde van NDIX in voorkomend geval daadwerkelijk gedekt wordt door haar verzekering, en wel de laagste van beide genoemde sommen. Indien de overeenkomst een (duur)-overeenkomst is tot het verrichten van diensten c.q. werkzaamheden die op het moment dat het veroorzakende voorval zich voordoet reeds langer dan een jaar heeft geduurd, wordt de contractswaarde gesteld op het totaal van de aan

NDIX betaalde facturen (excl. BTW) voor maximaal één jaar.

7.5 Beide partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd zijn als gevolg van overmacht. Partijen zijn tevens op generlei wijze aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van zodanige overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: a) Uitval van de (functionaliteit van) de Aansluiting als gevolg van uitval of storing in de levering van energie; b) storingen van internet-, computernetwerk of telecommunicatie faciliteiten, daaronder mede begrepen hacken, malware, worms, computervirussen, trojans, logic-bombs, denial of service tools (waaronder DDOS aanvallen) en/of andersoortige virussen van Contractant, Eindgebruiker, NDIX of een derde; c) overmacht van toeleveranciers van NDIX; d) overheidsmaatregelen; e) oorlog; f) werkbezetting; g) staking; h) de onbeschikbaarheid van key personeel NDIX; i) toerekenbare tekortkoming van derden waardoor NDIX niet kan nakomen.

## Artikel 8 Betalingscondities

8.1 Contractant dient de eenmalige kosten te voldoen bij oplevering, tenzij anders overeengekomen.

8.2 Contractant start betaling van de periodieke bedragen per maand vooruit na levering van de Dienst.

8.3 Betalingstermijn van ontvangen facturen is binnen 8 dagen na factuurdatum.

8.4 NDIX behoudt zich het recht voor tarieven jaarlijks per 1 januari te corrigeren en te verhogen met een percentage gelijk aan het consumenten-prijnsindexcijfer (CPI) voor alle huishoudens, zoals afgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

## Artikel 9 Vertrouwelijkheid

9.1 NDIX behandelt alle informatie die in het kader van het contract is ontvangen en als vertrouwelijk is aangemerkt door Contractant en/of Eindgebruiker, als vertrouwelijk.

9.2 Contractant en Eindgebruiker zullen alle informatie die in het kader van dit contract is ontvangen als vertrouwelijk behandelen.

9.3 Partijen zijn in geval van contacten met derde partijen verplicht maatregelen ten aanzien van vertrouwelijkheid op te nemen zoals hierboven vermeld, voor zover daarbij de mogelijkheid bestaat dat die derde partij inzicht zal verkrijgen in of de beschikking kan

verkrijgen over informatie van de andere partij.

9.4 NDIX verstrekt informatie met betrekking tot de Aansluiting, zoals poort- en contractnummer uitsluitend op verzoek van en aan de ACP of TCP.

9.5 Van artikel 9.1 tot en met 9.4 mag worden afgeweken indien alle partijen hiermee schriftelijk akkoord zijn gegaan.

## Artikel 10 Veranderingen

Veranderingen aan het contract zijn uitsluitend geldig indien deze door beide partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

## Artikel 11 Geschillen

11.1 Op het contract en de daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen, de SLA en de leveringsvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

11.3 Geschillen die tussen NDIX en Contractant en/of Eindgebruiker mochten ontstaan naar aanleiding van het contract, de daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen, de SLA en de leveringsvoorwaarden zullen, zulks na uitsluitende keuze van NDIX worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Overijssel, locatie Almelo, dan wel door de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering (SGOA) te Haarlem, conform het alsdan geldende Arbitragereglement