

Algemene voorwaarden

ALGEMEEN

De definities

Om de algemene voorwaarden goed te begrijpen is het van belang enkele definities uit te leggen. Zo weet je wat wij bedoelen en weten wij zeker dat je de 'kleine lettertjes' begrijpt. Hieronder vind je de lijst met begrippen die in deze Algemene voorwaarden worden gebruikt.

Aansluiting: de mogelijkheid gebruik te maken van de door MultIT geboden en door jou bestelde diensten.

Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Annex: een extra document dat deel uitmaakt van de overeenkomst. In de overeenkomst zal dan staan vermeld welke annexen ervan deel uitmaken.

Apparatuur: alle geleverde of ter beschikking gestelde voorzieningen zoals hardware, installaties, (elektronische) apparatuur, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten die aan jou geleverd zijn.

Cloud Diensten: Diensten waarbij MultIT via het internet het gebruik van software, hardware, opslagruimte en/of gegevens aan jou beschikbaar stelt. Hierbij kunt je bijvoorbeeld denken aan de Dienst Online Werkplek.

Klant: de partij met wie MultIT een overeenkomst inzake de levering van diensten heeft gesloten. In deze voorwaarden hebben we het vaak over 'je/jij' of 'jou(w)'. In dat geval hebben we het ook over de contracterende partij.

Dienst(en): de diensten en faciliteiten die MultIT volgens de gesloten overeenkomst aan jou aanbiedt.

Domeinnaam: dit is een unieke naam waarmee of waaronder een website of andere internet gerelateerde dienst of faciliteit aangeduid kan worden, bestaande uit een unieke door jou, binnen de daarvoor gegeven mogelijkheden, gekozen naam gevolgd door een aanduiding voor een land, gebied of soort, of ander uniek soort domein, gescheiden door een punt.

Gebruikersnaam: de door MultIT aan jou toegekende identificatiecode, bestaande uit een combinatie van cijfers en letters, waarmee je in combinatie met het wachtwoord toegang hebt tot de diensten van MultIT.

MultIT: de handelsnaam van de besloten vennootschappen die deel uitmaken van de groep van MultIT en die gebruik maken van deze algemene voorwaarden. In de overeenkomst staat met welke besloten vennootschap jij een overeenkomst hebt gesloten.

Internet Diensten: Diensten zoals bijvoorbeeld toegang tot het internet, hosting van websites, e-mail en/of domeinregistratie en aanverwante diensten.

IP-adres: een uniek nummer bestaande uit reeksen cijfers die op het Internet gebruikt worden voor het uniek identificeren van machines en/of een locatie.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen jou en MultiT voor de levering van diensten en/of apparatuur.

De overeenkomst

In de volgende twee artikelen bespreken we de overeenkomst. Hierin lees je bijvoorbeeld wanneer en voor hoe lang de overeenkomst wordt gesloten. Ook wordt besproken in welke gevallen de overeenkomst kan worden opgezegd en/of beëindigd en wat de gevolgen daarvan zijn.

Artikel 1 – Overeenkomst

1.1 De aanbiedingen en offertes die MultiT verstrekt zijn gebaseerd op door jou gedane mededelingen en verstrekte gegevens. MultiT mag er bij het doen van aanbiedingen en het uitvoeren van een overeenkomst, vanuit gaan dat die mededelingen en gegevens juist en volledig zijn.

1.2 Het kan zijn dat MultiT voor het sluiten van de overeenkomst besparingsoverzichten of “return-of-investment” modellen aan je heeft laten zien. Deze zijn altijd als voorbeeld bedoeld en zijn gebaseerd op algemene ervaringen. Ook kan het zijn dat MultiT in haar aanbieding of prijsopgave verschrijvingen maakt. Je kunt geen rechten uit deze documenten ontleen en ze bieden geen garantie voor een bepaald resultaat.

1.3 MultiT stelt een offerte op waarin MultiT aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten”) MultiT aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.4 In het algemeen omvatten de Diensten onderhoud aan de hardware en software van Opdrachtgever, configuratie, installatie, hosting en opslag van hardware, software en data ten behoeve van Opdrachtgever, levering van software onder licentie, domeinregistratie, het beheer van DNS, het beheren en configureren van Microsoft diensten, het leveren van ondersteuning op afstand, het leveren van ondersteuning op locatie aan medewerkers van Opdrachtgever, het bieden van een mogelijkheid tot het maken van back-ups en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is, maar vallen ook onder Diensten

1.5 Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. MultiT kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien MultiT daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.6 De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling, inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever, wordt ontvangen door MultiT. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan, schriftelijk worden gedaan en op locatie (locatie MultiT) worden ondertekent. Indien de mededeling aangaande aanvaarding telefonisch wordt verricht, zal deze mededeling ter bewijs worden opgeslagen of door MultiT per e-mail worden bevestigd dat de aanvaarding door Opdrachtgever mondeling is gedaan.

1.7 Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat MultiT werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever MultiT verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.8 Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

Artikel 2 – Duur en beëindiging van de Overeenkomst

2.1 De duur van de overeenkomst staat vermeld in de overeenkomst. Als in de overeenkomst geen duur is opgenomen, dan geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de duur van 12 maanden.

2.2 Voor alle diensten geldt dat de looptijd (duur) van de overeenkomst begint op de datum waarop de dienst “ready for service” is verklaard door MultiT. De dienst is ook “ready for service” op het moment waarop MultiT op één of meer, maar niet alle locaties van jou als klant infrastructuur heeft opgeleverd of op het moment waarop wel op alle locaties infrastructuur is opgeleverd maar jij feitelijk nog geen gebruik maakt van de dienst.

2.3 De overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan kan niet tussentijds worden opgezegd en wordt na het einde van de overeengekomen duur automatisch (stilzwijgend) verlengd voor onbepaalde tijd. Mocht je de overeenkomst na afloop van de bepaalde tijd niet willen voortzetten, dan kan deze schriftelijk tegen de einddatum worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand gerekend vanaf het einde van de betreffende kalendermaand. Voor alle overeenkomsten voor onbepaalde tijd geldt ook dat deze opgezegd kunnen worden met inachtneming van een termijn van één maand gerekend vanaf het einde van de betreffende kalendermaand.

2.4 MultiT mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen als:

- Je niet aan jouw verplichtingen uit de overeenkomst voldoet. Als volledige en tijdige nakoming door jou nog wel mogelijk is, zullen we je altijd eerst een brief sturen (ingebrekestelling) met het verzoek om alsnog binnen een redelijke termijn aan jouw verplichtingen te voldoen;
- je surséance of faillissement hebt aangevraagd of in staat van faillissement bent verklaard of in surséance van betaling verkeert;

– je jouw onderneming direct of indirect geheel of gedeeltelijk overdraagt, splitst of fuseert of in het geval waarin de zeggenschap over jouw onderneming op een andere wijze direct of indirect overgaat op een derde;

– als MultIT goede redenen heeft om te vrezen dat je niet aan jouw verplichtingen uit de overeenkomst zal kunnen of kan voldoen;

– op jouw goederen conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd door een derde;

– MultIT aanwijzingen heeft dat er misbruik wordt gemaakt van een dienst of aansluiting, door jou of door iemand anders;

– er sprake is van overmacht aan de kant van MultIT. Hierover leest je meer in artikel 9 van deze algemene voorwaarden;

– als een leverancier van MultIT haar diensten uit faseert en er geen vergelijkbare alternatieve dienst geboden kan worden;

– blijkt dat je ons voor of bij het sluiten van een overeenkomst onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt;

– je gedurende 12 (twaalf) achtereenvolgende maanden geen gebruik maakt van de dienst; of als

– jij of aan jouw gelieerde (rechts)personen of vennootschappen naar het oordeel van MultIT commercieel bezien in ernstige opspraak raken of zijn geraakt.

2.5 In de in artikel 2.4 genoemde gevallen mag MultIT in plaats van de overeenkomst meteen te beëindigen, ook eerst haar verplichtingen opschorten. Hierbij mag MultIT je het gebruik van de geleverde diensten ontzeggen of deze blokkeren. Tijdens de periode van opschorting zal je alsnog aan jouw verplichtingen moeten voldoen.

2.6 Als MultIT (a) de overeenkomst op grond van een van de redenen in artikel 2.4 beëindigd of (b) als jij een overeenkomst die wij voor een bepaalde tijd zijn aangegaan, tussentijds wilt opzeggen en MultIT gaat hiermee akkoord, dan lijdt MultIT hierdoor schade. Deze schade moet jij vergoeden. De omvang van deze schade wordt vastgesteld op het totale door jou aan MultIT verschuldigde bedrag, vaste en variabele kosten hieronder begrepen, dat je aan MultIT verschuldigd zou zijn, als de overeenkomst tot het einde van de looptijd in stand was gebleven. Als de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan of voor onbepaalde tijd is voortgezet, dan geldt de periode waarin de overeenkomst zou voortduren met inachtneming van de opzegtermijn, te rekenen vanaf de datum van de opzegging. Bij het vaststellen van het bedrag wordt gekeken naar de gemiddelde kosten die aan jou zijn gefactureerd. Als er nog niks is gefactureerd, dan wordt het gemiddelde van overige klanten genomen.

De levering, uitvoering en betaling van de diensten

MultIT doet er alles aan om de uitvoering zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hiervoor hebben wij ook jouw medewerking nodig. In dit onderdeel staat hoe MultIT de diensten zal uitvoeren en wat waar jij en MultIT aan zullen voldoen bij de levering van apparatuur. Ook staan hierin afspraken over de tarieven en betaling.

Artikel 3 – Levering en uitvoering

3.1 Je verplicht je alle door MultIT gevraagde medewerking te verlenen en gegevens te verschaffen die MultIT nodig heeft voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

3.2 MultIT doet haar best om in de overeenkomst genoemde termijnen te behalen. Toch kan het voorkomen dat dit niet lukt. Alle in de overeenkomst genoemde termijnen zijn dan ook streefdata en hebben een indicatief karakter zonder enige garantie. Mocht MultIT niettemin in het uitzonderlijke geval schriftelijk een termijn zijn overeengekomen, dan zal de klant MultIT in gebreke stellen en een redelijke termijn gunnen om alsnog aan de (termijn) verplichtingen te voldoen.

3.3 Als MultIT voor de uitvoering of levering van de dienst werkzaamheden moet laten verrichten waarvoor de medewerking of toestemming van derden nodig is, dan ben jij verantwoordelijk voor het krijgen van die toestemming of medewerking. Bijvoorbeeld kan worden gedacht aan de medewerking of toestemming van een gebouweigenaar, als er voor de (op)levering van de dienst werkzaamheden in of rond een gebouw moeten worden verricht. Zo lang de noodzakelijke medewerking of toestemming niet wordt verleend, mag MultIT haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als de medewerking of toestemming, ook niet wordt verleend nadat MultIT jou schriftelijk een laatste kans heeft gegeven om binnen een redelijke termijn de nodige toestemming of medewerking alsnog te realiseren, mag MultIT de overeenkomst op grond van artikel 2.4 opzeggen.

3.4 Als voor of na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat levering van de bestelde dienst technisch niet of niet geheel mogelijk is, kan MultIT aanvullende voorwaarden stellen waaraan jij moet voldoen voordat de dienst kan worden opgeleverd. Als je hier niet aan voldoet en jij kunt aantonen dat de technische onmogelijkheid aan MultIT valt te verwijten, kunnen zowel jij als MultIT de overeenkomst zonder verdere verplichting beëindigen door opzegging.

3.6 MultIT mag derden inschakelen om de door jou afgenomen diensten uit te voeren. MultIT blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst door derden.

3.7 Als wij hebben afgesproken dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd is MultIT gerechtigd de uitvoering van die onderdelen, die tot de volgende fase behoren op te schorten totdat jij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase hebt goedgekeurd.

Artikel 4 – Apparatuur

4.1 Tenzij wij in de overeenkomst iets anders hebben afgesproken, dien je zelf apparatuur en programmatuur aan te schaffen om MultIT in staat te stellen de diensten goed uit te voeren.

4.2 Als MultIT apparatuur aan jou ter beschikking stelt in verband met de uitvoering van een dienst, wordt deze alleen aan jou in eigendom overgedragen, als dit nadrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen.

4.3 Als MultiT op grond van de overeenkomst apparatuur levert, ben je verplicht deze meteen te inspecteren op beschadigingen, ontbrekende zaken of andere disfunctionaliteiten. Als daar onverhoopt sprake van zou zijn, dan moet je MultiT hier meteen na ontvangst en uiterlijk binnen 2 dagen over informeren. Constateer je later een gebrek aan apparatuur, wat niet zichtbaar was bij aflevering, dan moet je dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen aan MultiT melden. Als je niet aan de verplichtingen uit dit artikel voldoet, dan rust op MultiT geen verplichting meer met betrekking tot de geleverde apparatuur.

4.4 Als niet uit de overeenkomst blijkt dat de betreffende apparatuur aan jou wordt verkocht, dan wordt de apparatuur door MultiT aan jou verhuurd. Als er geen bedrag voor huur wordt afgesproken, dan is de apparatuur aan jou in bruikleen gegeven.

4.5 Als er apparatuur beschikbaar wordt gesteld met bijbehorende programmatuur, dan zal programmatuur nooit in eigendom worden overgedragen. Om de programmatuur toch te kunnen gebruiken wordt hiervoor een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie verstrekt.

4.6 Voor garantie, onderhoud en functioneren van door MultiT aan jou geleverde of alleen aan jou ter beschikking gestelde apparatuur, gelden de garantievooraarden die door de leverancier van de betreffende apparatuur met MultiT zijn overeengekomen. Herstel buiten het kader van deze garantie zal door MultiT bij jou in rekening worden gebracht.

4.7 Als MultiT apparatuur aan jou verkoopt, gaat de eigendom hiervan op jou over, op het moment waarop jij aan al jouw betalingsverplichtingen (dus ook eventuele andere kosten op grond van de overeenkomst) ten opzichte van MultiT hebt voldaan. Zolang jij gezien dit artikel 4.7 nog geen eigenaar bent van de apparatuur, mag je de apparatuur niet verkopen of bezwaren (door er bijvoorbeeld een pandrecht op te vestigen).

4.8 Je mag geen wijzigingen aanbrengen aan de apparatuur, deze verplaatsen, openen, of anderszins bewerken en/of beïnvloeden zonder schriftelijke toestemming van MultiT. Ook mag je zonder schriftelijke toestemming van MultiT geen eigen apparatuur aan de apparatuur van MultiT aansluiten aangezien dit van invloed kan zijn op de snelheid en betrouwbaarheid van de verbinding. Mocht je niettemin met toestemming van MultiT eigen apparatuur aan die van MultiT hebben aangesloten aanvaard je een mogelijke nadelige invloed op de verbinding en eventuele daarmee verband houdende financiële gevolgen.

4.9 Als er derden zijn die rechten doen gelden op de apparatuur, of maatregelen zoals inbeslagname willen uitvoeren, moet je deze derden op de hoogte stellen van het eigendom van MultiT. Jij moet MultiT hierover dan onmiddellijk inlichten.

4.10 Installatie van apparatuur vindt plaats door MultiT of door MultiT ingeschakelde installateurs op een met jou overeengekomen locatie. Tijdstippen van installatie, programmering en onderhoud zullen zoveel mogelijk in overleg worden vastgesteld. Voor het installeren op locatie zal er een kilometervergoeding worden gerekend vanaf 10 kilometer heen en terug.

4.11 Als er schade wordt toegebracht aan de apparatuur die eigendom is van MultiT dan ben jij ten opzichte van MultiT aansprakelijk voor die schade. Je bent verplicht om te zorgen voor afdoende beveiliging van de apparatuur en verzekering van de apparatuur tegen schade.

4.12 Na beëindiging van de overeenkomst ben jij verplicht om bij huur en bruikleen van apparatuur, op eerste verzoek van MultIT daartoe, medewerking te verlenen tot het afgeven aan, of het laten terugnemen door MultIT van de apparatuur.

Artikel 5 – Tarieven

5.1 De tarieven die MultIT voor de diensten in rekening brengt staan vermeld in de overeenkomst dan wel een annex.

5.2 Behalve als wij schriftelijk iets anders hebben afgesproken, berekent MultIT aan jou:

- a. een vergoeding per geslaagde oproep en een gebruiks- en bestemmingsafhankelijk tarief;
- b. een maandelijks met jou overeengekomen, vast tarief (vermeld in de overeenkomst); en
- c. een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst gebaseerd op de uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren.

5.3 Alle bedragen zijn exclusief BTW.

5.4 MultIT mag de onder artikel 5.2a genoemde tarieven en eventuele kortingspercentages tijdens de looptijd van een overeenkomst wijzigen. MultIT zal je hierover minimaal 15 dagen van tevoren inlichten.

5.5 MultIT is maximaal twee keer per kalenderjaar gerechtigd het onder 5.2b genoemde tarief te wijzigen. Het nieuwe tarief zal dan 1 maand nadat je op de hoogte bent gesteld ingaan. Een verhoging van tarieven die groter is dan de verhoging conform de consumentenprijsindex zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, reeks “Alle huishoudens” en uitgaande van basisjaar 2006=100, geeft je, zonder enige aansprakelijkheid voor MultIT het recht om de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de tariefswijziging van toepassing is. Dit recht heb je niet, als de tariefswijziging het gevolg is van verandering van wet-of regelgeving.

5.6 Als MultIT ten behoeve van jouw werkzaamheden moet verrichten die niet in de overeenkomst staan of komen doordat jij zelf niet aan jouw verplichtingen voldoet, dan kunnen deze kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 6 – Facturering en betaling

6.1 MultIT stuurt je maandelijks per e-mail een factuur voor de geleverde diensten.

6.2 Voor de levering van apparatuur moet je, tenzij wij iets anders hebben afgesproken, 75% bij ondertekening van de overeenkomst betalen en 25% bij aflevering van de apparatuur.

6.3 Als je een periodieke (bijvoorbeeld maandelijkse) vergoeding hebt afgesproken, dan moet de eerste keer worden betaald op het moment dat de dienst of een onderdeel daarvan aan je beschikbaar is gesteld.

6.4 Betaling geschiedt per automatische incasso, tenzij anders overeengekomen. Als anders is overeengekomen en niet door middel van automatische incasso betaald wordt, ben je verplicht de factuur te betalen uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum.

6.5 Als je niet of niet tijdig betaalt, dan ben je verplicht de eventueel door MultIT gemaakte gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten en de wettelijke handelsrente te vergoeden.

6.6 Als basis voor facturering leveren de door MultIT in haar systemen geregistreeerde gegevens dwingend bewijs op zoals bedoeld in de wet, behoudens door jou te leveren tegenbewijs.

6.7 Als je het niet eens met het gefactureerde bedrag, dan moet je dit binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk bij MultIT aangeven. Doe je dit niet, dan vervalt je recht hiertoe.

6.8 De in de overeenkomst of deze algemene voorwaarden opgenomen betalingstermijn is ook de uiterste betalingstermijn. Heb je binnen deze termijn niet betaald, dan ben je zonder verdere ingebrekestelling direct in verzuim. Maak je gebruik van een automatisch incasso, dan ben je in verzuim indien je de betaling storneert of als de betaling mislukt.

6.9 Je bent in geen geval bevoegd tot opschorting (waaronder ook wordt verstaan het uitoefenen van een retentierecht) van jouw verplichtingen ten opzichte van MultIT of tot verrekening van jouw verplichtingen ten opzichte van MultIT met een verplichting van MultIT ten opzichte van jou.

6.10 Mocht je in een periode bijna geen gebruik maken van de diensten, dan kan MultIT de factuur van die periode achterwege laten en het bedrag optellen bij de volgende factuur.

6.11 MultIT mag altijd een redelijke zekerheid voor de huidige en toekomstige betalingsverplichtingen van je vragen. Je bent verplicht deze zekerheid ook zo snel mogelijk aan MultIT te verstrekken. MultIT bepaalt in welke vorm de zekerheid dient te worden verstrekt en tot welke omvang.

Verplichtingen en aansprakelijkheid

Artikel 7 – Algemene verplichtingen van jou als klant

7.1 Je verplicht je de overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van MultIT.

7.2 Je zult je bij het gebruik van de dienst gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker van de betreffende dienst verwacht mag worden. Je zult je dus bijvoorbeeld onthouden van enige vorm misbruik, handelingen in strijd met de wet- en regelgeving en van gedrag waarbij overige gebruikers van de betreffende dienst hinder ondervinden of waarbij schade wordt toegebracht aan de systemen/apparatuur van MultIT.

7.3 Als MultIT vindt dat er geen sprake is van normaal gebruik, of van het schenden van de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 7.2, dan heeft MultIT het recht om haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst op grond van artikel 2.4 te beëindigen.

7.4 Je bent verplicht om MultIT alle naar het oordeel van MultIT noodzakelijke medewerking verlenen ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst (waaronder begrepen medewerking van de gebouweigenaar) en je zult alle informatie verschaffen die MultIT nodig heeft voor de instandhouding van de diensten, waaronder begrepen het tijdig melden van wijzigingen van voor MultIT relevante gegevens, zoals adresgegevens en/of notagegegevens.

Artikel 8 – Dienstenniveau

8.1 Tenzij MultIT expliciet een bepaald resultaat of een bepaalde beschikbaarheid heeft gegarandeerd, geldt dat MultIT bij de uitvoering van de diensten nooit een bepaald resultaat of een beschikbaarheid garandeert. Op MultIT rust bij de uitvoering van iedere overeenkomst de verplichting om zich redelijkerwijs in te spannen om de diensten te leveren conform de in de overeenkomst opgenomen specificaties, beschikbaarheidsnormen en binnen de afgegeven tijden of termijnen.

8.2 Als je met MultIT expliciet een bepaald service- of beschikbaarheidsniveau hebt afgesproken, dan wordt bij de meting hiervan niet meegerekend (i) onbeschikbaarheid wegens – naar het oordeel van MultIT of diens leverancier – noodzakelijk onderhoud en (ii) iedere omstandigheid die buiten de directe invloedssfeer van MultIT ligt, zoals nader in artikel 9 (overmacht) omschreven, en (iii) de overige omstandigheden zoals opgenomen in de SLA.

8.3 MultIT staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de diensten voor het doel dat jij als klant voor ogen hebt. Indien en voor zover onbelemmerde toegang voor de klant van groot belang c.q. noodzakelijk is, dient de klant met deze beperkingen rekening te houden en zelf voor passende oplossingen zorg te dragen, zoals een alternatieve of back-up verbinding.

8.4 Klachten over het functioneren van de dienst dien je zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk te melden. Na het constateren van een storing ben je verplicht om al het redelijkerwijs mogelijke te doen en te laten ter voorkoming van schade. Je zult alle medewerking voor onderzoek en oplossing van de storing verlenen, onder meer door MultIT in de gelegenheid te stellen een onderzoek te doen naar de omstandigheden van het gebruik van de dienst en daarmee samenhangende factoren.

Artikel 9 – Overmacht

9.1 Als het voor MultIT redelijkerwijs niet mogelijk is om de afspraken uit de overeenkomst na te komen zonder dat dit door MultIT zelf is veroorzaakt is er sprake van overmacht. Er is sprake van overmacht bij (1) iedere omstandigheid waardoor een toeleverancier van MultIT of andere derde die betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig aan diens verplichtingen voldoet of kan voldoen (waaronder geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen), (2) bij storingen in energievoorziening, internet- of telefoonverbindingen of andere essentiële systemen bij MultIT zelf of haar toeleverancier, (3) storingen door een kabelbreuk of DDoS aanval of inbraak in Apparatuur en (3) bij staking van personeel, arbeidsongeschiktheid of andere voor MultIT onvoorziene niet-beschikbaarheid van noodzakelijk personeel.

9.2 In het geval van overmacht worden de verplichtingen van MultIT opgeschort. Mocht deze periode van overmacht langer duren dan twee maanden, dan mag je de overeenkomst ontbinden zonder verdere gevolgen. Geldt de overmacht voor maar een deel van de uitvoering, dan kan je dat deel na twee maanden beëindigen. De rest van de overeenkomst zal in stand blijven.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

10.1 MultIT is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of het niet goed functioneren van haar dienst(en), aansluitingen en/of apparatuur, tenzij er sprake is van bewezen opzet of bewuste roekeloosheid van MultIT

10.2 Als MultIT op grond van artikel 10.1 of welke grond dan ook (waaronder de afgesloten overeenkomst), aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met deze tekortkoming en is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot de in het lopende contractjaar daadwerkelijk door de klant aan MultIT betaalde vergoedingen (exclusief BTW), zulks met een maximum van EURO 1.000,- per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, en met een maximum van EUR 2.500,- per kalenderjaar.

10.3 MultIT is in geen geval aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade of gevolgschade, bedrijfsschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door claims van afnemers of andere derden, vertragingsschade of schade doordat (ingehuurd) personeel niet in staat is te werken, of schade door vernietiging, verlies of verminking van gegevens.

10.4 Als geen succesvol beroep mogelijk is op de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in lid 1, 2 en 3 van dit artikel, dan is de totale vergoedingsplicht van MultIT beperkt tot het bedrag dat in het voorkomend geval daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van MultIT.

10.5 Heb je schade geleden en wil je een aanspraak maken op een vergoeding, dan moet dit binnen uiterlijk 14 dagen na het ontstaan van de schade of 14 dagen nadat je de schade hebt opgemerkt of op had moeten merken aan MultIT melden. Doe je dit niet of na de voorgaande termijn, dan vervalt je recht op een vergoeding.

10.6 Je vrijwaart MultIT voor alle aanspraken van derden op MultIT, die verband houden met of voortvloeien uit de levering van diensten, aansluitingen en/of apparatuur door MultIT aan jou. Hieronder wordt onder meer verstaan aanspraken in verband met de (door)levering door jou van een dienst, aansluiting en/of apparatuur, misbruik of oneigenlijk gebruik door jou van de diensten, aansluiting en/of apparatuur en al dan niet vermeende inbreuken op rechten van intellectuele

eigendom die het gevolg zijn van het door jou aan MultiT ter beschikking stellen van materialen waarop dergelijke rechten van derden rusten of het opslaan of verwerken van materialen waarop dergelijke rechten rusten op of middels een dienst c.q. apparatuur van MultiT.

10.7 Je bent aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de dienst en de daarvoor toegekende nummer(s), domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadres(sen). Je bent zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door jou op jouw systemen worden geplaatst. Tevens ben je verantwoordelijk voor de beveiliging van je (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand)apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. MultiT is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en jij vrijwaart MultiT voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden.

10.8 Ondanks de inspanningen van MultiT garandeert MultiT niet dat deze beveiliging van de dienst onder alle omstandigheden afdoende is. MultiT sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit, waaronder tevens wordt verstaan de plaatsing van malware, ransomware en (andersoortige) virussen.

10.9 Mocht je de verbinding die MultiT levert gebruiken voor een alarminstallatie of betalingsverkeer, ben je zelf verantwoordelijk voor de correcte werking van de alarminstallatie of betaalterminal. MultiT sluit alle aansprakelijkheid uit voor schade als gevolg van storingen in een alarminstallatie of in betalingsverkeer, ook als deze storingen hun oorzaak vinden in de verbinding.

Artikel 11 – Buitengebruikstelling/wijziging in verband met beheer

Als MultiT van oordeel is dat onderhoud aan, of verbeteringen of vernieuwingen van apparatuur of systemen van haar of van haar toeleverancier(s), nodig is, dan kan zij apparatuur of systemen tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik hiervan beperken, waardoor de dienst(en) soms tijdelijk niet werkt/werken. MultiT probeert je daar zoveel mogelijk vooraf over in te lichten, maar dit is niet altijd mogelijk. Je bent ook tijdens dergelijke perioden verplicht om de vergoeding zoals overeengekomen te voldoen. MultiT is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het buiten gebruik stellen of beperken van gebruik als gevolg van onderhoud, verbeteringen of vernieuwingen.

Persoonsgegevens en intellectueel eigendom

Artikel 12 – Persoons- en verkeersgegevens

12.1 MultiT houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de privacywetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

12.2 Bij de uitvoering van sommige diensten van MultiT verwerkt MultiT persoonsgegevens in jouw opdracht. Jij bent dan “verwerkingsverantwoordelijke” en MultiT is “verwerker”. In die gevallen rust op ons en op jou de wettelijke verplichting om een verwerkersovereenkomst te sluiten. Je bent dan verplicht om bij het sluiten van de overeenkomst, of na het sluiten van de overeenkomst, akkoord te

gaan met onze verwerkersovereenkomst. Als je niet akkoord gaat met de verwerkersovereenkomst, dan heeft MultIT het recht om haar dienstverlening op te schorten. Als je dit ook niet doet nadat MultIT jou schriftelijk of per e-mail een laatste kans heeft gegeven, mag MultIT de overeenkomst op grond van artikel 2.4 beëindigen.

12.3 Als jij door middel van of met behulp van een dienst persoonsgegevens van derden verwerkt, garandeer je dat je zult voldoen aan alle daarvoor geldende wettelijke voorschriften en dat het gebruik van de persoonsgegevens geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. Je vrijwaart MultIT onvoorwaardelijk voor aanspraken van de personen van wie jij persoonsgegevens verwerkt en die verband houden met de registratie, verwerking of onrechtmatig gebruik van de persoonsgegevens door jou.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom die berusten op de door MultIT aan jou te leveren diensten, apparatuur, of in het kader van of als onderdeel daarvan te leveren (software)programma's, ontwerpen, (data)bestanden, documenten, websites, merken, handelsnamen, logo's, rapporten etc. berusten bij MultIT of de toeleverancier(s) van MultIT. Mocht MultIT toch intellectuele eigendom willen overdragen, dan moet dit schriftelijk en expliciet in de overeenkomst zijn opgenomen.

13.2 Je verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet (sub)licentieerbaar en niet overdraagbaar gebruiksrecht ten aanzien van de onder artikel 13.1 genoemde rechten, onder de in de overeenkomst genoemde voorwaarden en onder de eventueel door de toeleverancier van MultIT gestelde voorwaarden, welk recht nooit verder zal strekken dan tot hetgeen strikt noodzakelijk is in het kader van de juiste uitvoering van de diensten. Jij zult je bijvoorbeeld onthouden van het verveelvoudigen, kopiëren en/of openbaar maken en/of verspreiden van door MultIT ter beschikking gestelde programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie, behalve als dit noodzakelijk is voor het normale eigen gebruik van de diensten door jou.

13.3 Je bent niet bevoegd om aanduidingen op apparatuur, diensten of in het kader van of als onderdeel daarvan te leveren data(bestanden), websites, programma's of ander materiaal te wijzigen of te verwijderen.

Overige bepalingen

Artikel 14 – Verhuizingen

14.1 Indien je verhuist, dien je minimaal één maand van tevoren je nieuwe adres aan MultIT mede te delen. Voor internetaansluitingen geldt dat de mogelijkheid om een aansluiting mee te laten verhuizen naar het nieuwe adres afhankelijk is van de afgenomen dienst. Deze mogelijkheid is in elk geval niet aanwezig voor zover sprake is van een verhuizing naar een gebied waar de dienst niet geleverd kan worden, waaronder het buitenland, of sprake is van andere technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de aansluiting niet realiseerbaar is. Voor zover er een contractstermijn van toepassing is heb je in dat geval niet het recht de overeenkomst tussentijds op te zeggen.

14.2 MultIT stelt in overleg met je vast wanneer de verhuizing van de aansluiting zal plaatsvinden. Indien de nieuwe aansluiting op het vastgestelde tijdstip niet werkend wordt opgeleverd, is MultIT niet gehouden tot enige schadevergoeding aan jou. In dat geval wordt in overleg een nieuw tijdstip voor verhuizing van de aansluiting vastgesteld.

14.3 De overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. Je blijft gehouden de vergoedingen te betalen als bedoeld in artikel 5 en de kosten die verbonden zijn aan verhuizing van de aansluiting. De kosten die verbonden zijn aan verhuizing van de aansluiting worden je door MultIT bekend gemaakt.

Artikel 15 – Contractoverneming

15.1 De overeenkomst en de verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien kunnen niet zomaar worden overgedragen aan een andere partij. Hiervoor moet je eerst contact opnemen met MultIT en schriftelijke toestemming vragen.

15.2 Jij geeft bij voorbaat onherroepelijk toestemming en medewerking aan een gehele of gedeeltelijke overdracht van de tussen MultIT en jouw bestaande rechtsverhouding aan een derde, voor het geval MultIT het geheel of een deel van haar onderneming overdraagt, waaronder ook wordt verstaan overdracht van bepaalde activiteiten of (delen van) (klanten)portefeuille(s).

Artikel 16 – Toepasselijkheid en wijziging

16.1 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere overeenkomsten tussen MultIT en jou, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

16.2 In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de documenten behorende bij de overeenkomst zal de volgende voorrangsregeling gelden:

- a. de tekst van de overeenkomst;
- b. de verwerkersovereenkomst van MultIT
- c. de Annexen (afhankelijk van de soort Diensten);
- d. deze algemene voorwaarden;

16.3 MultIT mag deze algemene voorwaarden altijd wijzigen. Wij zullen jou daar dertig dagen van tevoren per e-mail of brief over informeren. In de e-mail of brief staat vanaf welke datum de gewijzigde algemene voorwaarden gelden tussen jou en MultIT.

Artikel 17 – Toepasselijk recht

Op de overeenkomst, offertes en facturen van MultIT is het Nederlands recht van toepassing. Alle uit de overeenkomst voortvloeiende geschillen worden berecht door de bevoegde rechter in de statutaire vestigingsplaats van MultIT.

Bijzondere bepalingen telecomdiensten

In dit hoofdstuk maken we specifieke aanvullende afspraken over de telecomdiensten van MultIT

Artikel 18 – Gebruik van telecomdiensten

18.1 Je zult je onthouden van misbruik en de geleverde diensten gebruiken voor normaal communicatief gebruik. Je bent verplicht om alle maatregelen te treffen om oneigenlijk gebruik of misbruik van de telecomdiensten te voorkomen.

18.2 Je bent in het geval een (hoger) gebruik van een (al dan niet hosted) telecomdienst het gevolg is van misbruik door een derde (bijvoorbeeld als gevolg van hacking), verplicht om de overeengekomen vergoeding voor het gebruik aan MultIT te voldoen. MultIT is niet aansprakelijk voor (hogere) kosten als gevolg van oneigenlijk gebruik of van misbruik door een derde.

18.3 In het bijzonder bij een ‘onbeperkte’ dienst zoals bij Hosted VoIP Compleet (Onbeperkt Nationaal Bellen) ben je gehouden aan de door MultIT gehanteerde Fair Use Policy ten aanzien van de betreffende dienst.

18.4 De Fair Use Policy ten aanzien van bij Hosted VoIP Compleet (Onbeperkt Nationaal Bellen) houdt in dat het gebruik van deze dienst niet excessief mag zijn. Wij vinden bijvoorbeeld dat er sprake is van excessief gebruik bij een gebruik gemeten over drie maanden, waarbij jij drie keer meer belminuten gebruikt dan het gemiddelde van de overige klanten van MultIT die gebruik maken van de betreffende dienst. Is er sprake van excessief gebruik, dan kan MultIT haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten en het excessief gebruik in rekening brengen tegen de tarieven die op dat moment gelden voor de dienst waarbij Hosted VoIP wordt afgerekend naar verbruik (Pay As You Go). Ook mag MultIT in dat geval de overeenkomst op grond van artikel 2.4 beëindigen, als het excessief gebruik ook niet wordt gestaakt nadat MultIT jou schriftelijk een laatste kans heeft gegeven om dit alsnog te doen.

18.5 Je bent bij levering van mobiele telefonie door MultIT:

- verplicht ervoor zorg te dragen dat verstrekte sim-kaart(en) en bijbehorende blokkerings- en beveiligingscodes zorgvuldig worden bewaard en niet in handen van een derde komen;
- verplicht verstrekte sim-kaart(en) onmiddellijk na beëindiging van de overeenkomst of na beëindiging van het gedeelte van de overeenkomst ten aanzien van mobiele telefonie, aan MultIT te retourneren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen; en
- verplicht je op welke wijze dan ook te onthouden van het deblokken van een simlock.

18.6 MultIT mag bij levering van mobiele telefonie de instellingen van een simkaart – al dan niet op afstand – wijzigen.

18.7 Als MultIT met jou een maximaal gebruik, al dan niet in de vorm van een bundel, van een hoeveelheid dataverkeer of belminuten heeft afgesproken, ben je er zelf voor verantwoordelijk de gebruikte hoeveelheid te controleren en binnen de betreffende limiet te blijven. Op MultIT rust geen verplichting om je te waarschuwen bij een overschrijding. Extra kosten door overschrijding van een

limiet komen voor jouw rekening. Voor de beoordeling van het gegenereerde dataverkeer, leveren de gegevens zoals die blijken uit de systemen/administratie van MultiT dwingend bewijs op in de zin van de wet, behoudens door jou te leveren tegenbewijs.

18.8 Jij realiseert je dat bij de levering van mobiele telefonie de mogelijkheden om verbindingen op te bouwen en ook de kwaliteit van de verbindingen niet altijd en op elke plaats gelijk zijn. Verschillen worden bijvoorbeeld veroorzaakt door de gebruikte randapparatuur, atmosferische omstandigheden, de hoeveelheid communicatieverkeer over het mobiele netwerk en de radiobedekking van het betreffende mobiele netwerk, die bovendien ook kan worden beïnvloed door bijvoorbeeld jouw locatie of de aanwezigheid in een gebouw dan wel de kenmerken van het gebouw waarin de gebruiker zich bevindt. MultiT kan er, tenzij er expliciet iets anders in de overeenkomst is opgenomen, dus nooit voor instaan dat verbindingen bij mobiele telefonie tot stand komen of een bepaalde kwaliteit hebben.

Artikel 19 – 090X Verkeer

19.1 Als MultiT met jou een uitkering van verkeersinkomsten uit 090X verkeer heeft afgesproken, zal MultiT zich inspannen om deze inkomsten van 090X verkeer zo mogelijk te incasseren bij de nummerhouders en/of carriers en deze zo spoedig mogelijk aan je uit te betalen. Zolang een nummerhouder en/of carrier de 090X verkeersinkomsten niet of niet tijdig uitbetaalt, is MultiT niet verplicht tot uitbetaling c.q. een voorschot van dit 090X verkeer (als MultiT hier op grond van de overeenkomst toe was verplicht).

19.2 Als er naar het oordeel van MultiT sprake is van misbruik en/of oneigenlijk gebruik komt de uitbetalingsplicht van MultiT op 090X verkeer automatisch te vervallen. Vanaf moment van vermoeden van misbruik en/of oneigenlijk gebruik is MultiT gerechtigd de betalingsverplichting aan jou op te schorten. Als na onderzoek blijkt, dat er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik, zijn de vergoedingen door MultiT niet verschuldigd, onverminderd de eventuele aansprakelijkheid van jou in verband met het misbruik en/of oneigenlijk gebruik.

Artikel 20 – Telefoonnummers, (toegangs)codes

20.1 Door MultiT kan aan jou een of meerdere nummers en eventueel bijbehorende passwords of toegangscode ter beschikking worden gesteld. Je kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers en eventueel bijbehorende passwords en/of toegangscode, behoudens dwingende wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

20.2 MultiT kan je niet een specifiek nummer garanderen.

20.3 MultiT mag om bij gewijzigde wet- of regelgeving of als gevolg van verhuizing/verplaatsing van jou, of bij andere oorzaken die naar het oordeel van MultiT een wijziging of intrekking noodzakelijk maken, een ter beschikking gesteld nummer, sim-kaart, of password/toegangscode wijzigen dan wel intrekken. In dat geval probeert MultiT je zo snel mogelijk in te lichten.

20.4 In het geval waarin je op grond van wet- en regelgeving over nummerportabiliteit aanspraak kan maken op portering/behoud van een nummer en dit ook tijdig en op de juiste wijze doet, is MultiT niet verplicht hieraan mee te werken zolang je niet aan alle opeisbare verplichtingen ten opzichte van MultiT hebt voldaan. MultiT is gedurende de periode waarin jij niet aan bedoelde verplichtingen hebt voldaan, niet verplicht om iets te doen om het nummer te behouden.

20.5 Naast het bepaalde in artikel 20.4, is MultIT niet verplicht om na het einde van een overeenkomst of na het einde van de betreffende telecomdienst, een nummer aan te houden als door jou niet tijdig of op de juiste wijze om portering/behoud is verzocht.

20.6 MultIT is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die je lijdt door een wijziging, intrekking of verlies van een nummer zoals bedoeld in dit artikel 20.

20.7 Als MultIT in verband met de uitvoering van de telecomdienst genoodzaakt is (nummer)informatie uit te wisselen met andere dienstverleners, staat zij niet in voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving of het anderszins handelen of nalaten door dergelijke dienstverleners.

Bijzondere bepalingen Internetdiensten

In dit hoofdstuk maken we specifieke aanvullende afspraken over de internetdiensten van MultIT

Artikel 21 – Gebruik

21.1 Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan jou ter beschikking gestelde opslagruimte/schijfruimte, e-mailadressen, Domeinnamen en IP-adressen te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de Netiquette, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming, (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij je enige beveiliging doorbreekt en/of je toegang verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels of door het aannemen van een valse hoedanigheid. MultIT mag de dienst onmiddellijk buiten gebruik stellen en de overeenkomst op grond van artikel 2.4 beëindigen als je in strijd handelt met deze verplichtingen, zonder dat MultIT aansprakelijk is voor enige schade. Je vrijwaart MultIT tegen aanspraken van derden voor enige schade, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van jou.

21.2 Je zult geen misbruik maken van de dienst en de dienst in geen geval gebruiken voor een ander doel, dan het door MultIT beoogd doel van het gebruik van de dienst.

21.3 Je bent zelf verantwoordelijk voor overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het internet via de server van MultIT of haar leveranciers van en naar de website(s) van jou als klant). Voor de beoordeling van het gegenereerde dataverkeer, leveren de gegevens zoals die blijken uit de systemen/administratie van MultIT dwingend bewijs op in de zin van de wet, behoudens door jou te leveren tegenbewijs.

21.4 Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is slechts toegestaan door de personen in jouw organisatie waarvoor die zijn verstrekt. Je mag geen anderen onder je

gebruikersnaam van de diensten van MultIT gebruik te laten maken of je gebruikersnaam aan derden geven.

21.5 Het bepaalde in artikel 20 lid 2, 3, 5 en 6 van deze algemene voorwaarden is ook van toepassing op de ter beschikking gestelde e-mailadressen in het kader van de uitvoering van een Internetdienst door MultIT.

Artikel 22 – Domeinnamen, IP-adressen, DNS, Microsoft-diensten

22.1 Als wij hebben afgesproken, dat MultIT voor je zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, gelden de volgende bepalingen.

22.2 De duur van een overeenkomst voor een domeinregistratie is, in afwijking van het bepaalde in artikel 2 van deze algemene voorwaarden afhankelijk van de aangevraagde extensie van die domeinnaam.

22.3 Zolang je niet aan je verplichtingen ten opzichte van MultIT op grond van de overeenkomst of een andere overeenkomst met MultIT hebt voldaan, blijft de aanvraag van een domeinnaam ter beschikking van MultIT ongeacht welke rechten je op de domeinnaam hebt. MultIT is in dat geval niet aansprakelijk voor enige schade of verlies van rechten ten opzichte van de domeinnaam.

22.4 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (maar niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. MultIT vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Tenzij wij in de overeenkomst iets anders hebben afgesproken, zijn de overeengekomen registratie- of bemiddelingskosten ook verschuldigd als de gewenste domeinnaam en/of IP-adressen niet worden toegewezen.

22.5 Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

22.6 Domeinnamen worden geregistreerd op jouw naam en je bent volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Je vrijwaart MultIT tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam, ook indien bij de verkrijging van de domeinnaam MultIT geen bemiddeling heeft verleend.

22.7 MultIT houdt zich het recht voor om IP-adressen te wijzigen. Het bepaalde in artikel 20 lid 2, 3, 5 en 6 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

22.8 Met DNS (*Domain Name System*) wordt de domeinnaam vertaald naar een IP-adres op internet en wordt op die manier een domein-adres aan een unieke locatie op internet gekoppeld. MultIT biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om het beheer te doen van de DNS van een domeinnaam van Opdrachtgever.

22.9 In geval Opdrachtgever via MultIT een domeinnaam heeft geregistreerd, zal Opdrachtgever ook het beheer van de DNS voor die domeinnaam door MultIT laten verrichten.

22.10 Opdrachtgever kan MultIT ook de DNS laten beheeren van een domeinnaam die niet via MultIT is geregistreerd.

22.11 MultIT zal alles binnen haar mogelijkheden doen om het beheren van de DNS instellingen optimaal te organiseren bij de provider bij wie MultIT de domeinnaamregistratie heeft uitgevoerd, maar kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele schade die Opdrachtgever heeft door gevolg van foutieve instellingen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van MultIT.

Bijzondere bepalingen cloud diensten

In dit hoofdstuk maken we specifieke aanvullende afspraken over de cloud diensten van MultiIT

Artikel 23 – Beveiliging en controle

23.1 Je bent verplicht je eigen systemen en infrastructuur te allen tijde goed te beveiligen, onder meer door gebruikmaking van up-to-date firewallsoftware en anti-virussoftware.

23.2 Als MultiIT op grond van de overeenkomst verplicht is om gegevens of data van jou te verwerken, te kopiëren of op haar servers of die van haar toeleveranciers op te slaan, is zij niet verantwoordelijk voor de controle en de juistheid van de resultaten van die dienstverlening. In het geval van opslag c.q. kopiëring van jouw gegevens of data door MultiIT ben je verplicht om zelf regelmatig te controleren of de opslag juist en volledig is verlopen en of de opgeslagen gegevens of data voor jou nog bruikbaar zijn.

23.3 MultiIT is nooit verplicht tot herstel van verminkte/beschadigde of verloren gegevens of data en MultiIT is nooit aansprakelijk voor schade van jou als gevolg van verlies of vermindering/beschadiging van gegevens of data, of als gevolg van openbaring van gegevens of data met een vertrouwelijk karakter.

Artikel 24 – Gebruik

24.1 Het bepaalde in artikel 21 lid 1 tot en met lid 3 van deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing op cloud diensten.

24.2 Als wij in de Overeenkomst een maximale hoeveelheid dataverkeer of opslagruimte hebben afgesproken, ben jij ervoor verantwoordelijk dat deze niet wordt overschreven. Bij overschrijding van de maximale hoeveelheid data, kan MultiIT de extra kosten bij overschrijding bij jou in rekening brengen. Voor de beoordeling van het dataverbruik of opslagruimte, leveren de gegevens zoals die blijken uit de systemen/administratie van MultiIT dwingend bewijs op in de zin van de wet, behoudens door jou te leveren tegenbewijs.

24.3 Als wij in de overeenkomst een maximale hoeveelheid dataverkeer of opslagruimte hebben afgesproken, kan eventuele overgebleven data of opslagruimte niet worden gebruikt in een andere periode.

Artikel 25 – Wijzigingen, onderhoud en migratie

25.1 Als MultiIT op grond van de overeenkomst een cloud dienst aan jou verleent, dan moet jij ervoor zorgen dat deze dienst alleen wordt gebruikt door de in de overeenkomst opgenomen gebruikers of aantallen gebruikers. Je mag nooit derden gebruik laten maken van de cloud dienst.

25.2 MultiIT mag tijdens de looptijd van de overeenkomst altijd wijzigingen aanbrengen in de inhoud, functionaliteit of de omvang van een geleverde cloud dienst. De kosten van zo'n wijziging, als de wijziging niet het gevolg is van een verzoek van jou, zijn voor rekening van MultiIT. Als zo'n wijziging tot gevolg heeft dat jouw interne procedures of bedrijfsprocessen moeten worden aangepast, zijn die kosten voor jouw rekening. Wijzigingen in de cloud dienst die het karakter van de dienst of service substantieel anders maken, worden vooraf door MultiIT aangekondigd. Jij hebt in dat geval

het recht om de overeenkomst, voor zover die betrekking heeft op de SaaS-dienst, op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging intreedt.

25.3 MultIT is gezien de aard van een cloud dienst nooit verplicht om op jouw verzoek bepaalde eigenschappen of functionaliteiten toe te voegen, te wijzigen of te handhaven.

25.4 MultIT mag een cloud dienst altijd tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief of correctief onderhoud. MultIT spant zich ervoor in om jou hiervan vooraf op de hoogte te stellen, als dit redelijkerwijs mogelijk is. Onderhoud wat voorzienbaar leidt tot het buiten gebruik stellen van de cloud dienst zal door MultIT zoveel mogelijk buiten kantooruren worden verricht.

25.5 Als jij na afloop van de overeenkomst ondersteuning van MultIT wilt bij het migreren van jouw data of het anderszins realiseren van het overstappen naar een ander systeem of andere dienstverlener, kun je dit schriftelijk aan MultIT verzoeken. Als MultIT met het verzoek instemt, dan mag zij de kosten van dergelijke ondersteuning bij jou in rekening brengen.

Bijzondere bepalingen zakelijke TV-dienst

In dit hoofdstuk maken we specifieke aanvullende afspraken over de zakelijke TV-diensten van MultIT.

Artikel 26 – Gebruik

26.1 Voor het zakelijk gebruik van de dienst zakelijke TV van MultIT moet je een passende licentie afsluiten via **Videma**. De Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste licentie en het correcte gebruik van de tv-dienst.

26.2 De wijze van gebruik van Zakelijke TV door de Klant wordt door MultIT gemonitord en gebruikt voor analyse- en rapportage-doeleinden (door MultIT alsmede de leverancier). Hiervoor gaat de Klant akkoord middels een eindgebruikersverklaring.

26.3 Je zult de Dienst Zakelijke TV van MultIT niet misbruiken. Tot misbruik worden in ieder geval de volgende handelingen gerekend:

- a) handelingen die, in strijd met de bedoeling van de Dienst, de door jou aan MultIT verschuldigde bedragen beperken;
- b) handelingen waardoor overlast of storingen in Diensten, telecommunicatie-infrastructuren of andere (computer)netwerken worden veroorzaakt;
- c) handelingen waardoor derden worden lastiggevallen of bedreigd, of op enig andere wijze inbreuk in hun persoonlijke levenssfeer wordt gemaakt;
- d) handelingen die in strijd zijn met de wet of die naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

26.4 Indien MultiT constateert dat sprake is van onredelijk gebruik of misbruik is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, de Zakelijke TV Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen of de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau tijdelijk te beperken. Bij herhaald onredelijk gebruik of misbruik is MultiT gerechtigd de desbetreffende Zakelijke TV Dienst te beëindigen.

26.5 Indien MultiT (of de leverancier) van overheidswege voorschriften krijgt opgelegd, die zij niet zonder de medewerking van jou kan naleven, zal MultiT jou van dergelijke voorschriften op de hoogte stellen. Jij bent gehouden medewerking aan de naleving van deze voorschriften te verlenen.

26.6 In aanvulling op de wet heeft MultiT het recht om op ieder moment schriftelijk deze overeenkomst te beëindigen indien:

- a) een vergunning van MultiT of haar leveranciers, op grond waarvan het Zakelijke TV platform wordt aangelegd of geëxploiteerd, wordt ingetrokken of zodanig wordt gewijzigd dat de overeenkomst niet in stand kan blijven;
- b) een situatie als bedoeld in artikel 26.5 zich voordoet en jij geen medewerking verleent.

Bijzondere bepalingen Microsoft-diensten

27.1 MultiT is Partner van Microsoft en biedt Opdrachtgever de mogelijkheid tot het afnemen van Microsoft licenties en het beheren van de Microsoft omgeving van Opdrachtgever teneinde de Microsoft-diensten optimaal af te stemmen voor gebruik door Opdrachtgever.

27.2 Wanneer je bij MultiT Diensten afneemt waarbij je gebruik maakt van Microsoft-licenties dien je akkoord te gaan met de voorwaarden die Microsoft stelt aan het gebruik daarvan.

27.3 Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de voorwaarden die Microsoft stelt aan het gebruik van hun dienst, maar Opdrachtgever wel gebruik maakt en/of gebruik blijft maken van de Microsoft-dienst, beschouwd MultiT dat Opdrachtgever de Microsoft voorwaarden aanvaard en zal MultiT daar ook zo naar handelen.

27.4 Wanneer Opdrachtgever een overeenkomst afsluit voor het gebruik van Microsoft 365 diensten bij MultiT, beheert MultiT de Microsoft omgeving (*tenant*) voor Opdrachtgever binnen de mogelijkheden die Microsoft biedt.

27.5 Als Opdrachtgever kun je via www.office.com en jouw Microsoft-account op enig moment de toegang van MultiT tot instellingen van jouw Microsoft 365 diensten intrekken.

27.6 MultiT zal alles binnen haar mogelijkheden doen om de Microsoft-diensten, die Opdrachtgever via MultiT heeft afgenomen, optimaal te laten functioneren voor Opdrachtgever. MultiT kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele schade die Opdrachtgever heeft door gevolg van foutieve instellingen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van MultiT.

27.8 De beschikbaarheid van de Microsoft-diensten liggen buiten de macht van MultIT, waardoor MultIT niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de directe of indirecte schade die dit voor Opdrachtgever met zich mee kan brengen.