



Algemene Voorwaarden 10Telecom B.V.

Besloten vennootschap met gewone structuur 10Telecom B.V. (hierna: 10Telecom) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50444719 en is gevestigd aan Bislett 10 (7825SB) te Emmen.

Artikel 1 – Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Onder 10Telecom wordt tevens verstaan haar werknemers.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Opdrachtgever:** het Bedrijf dat een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener.
5. **10Telecom:** de rechtspersoon die diensten (op afstand) en/of Werkzaamheden aan opdrachtgever aanbiedt.
6. **Diensten:** de diensten die 10Telecom aanbiedt, zijn VoIP-diensten c.q. hosted telefonie, het tot stand brengen van (internet)verbindingen tussen klanten, klantlocaties, datacenters en cloud leveranciers, mobiele diensten alsmede IT-infrastructuurnetwerken.
7. **Opdracht:** de uitvoering van de overeenkomst door 10Telecom ter zake de door de Opdrachtgever aangevraagde Diensten en-/of Werkzaamheden.
8. **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening, het uitvoeren van werkzaamheden en/of verkoop van producten (op afstand) waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven al dan niet met tussenkomst van een reseller.
9. **Website:** de website die 10Telecom gebruikt is www.10telecom.nl.
10. **Werkzaamheden:** de werkzaamheden die 10Telecom aanbiedt zijn alle werkzaamheden in de ruimste zin van het woord binnen het aanleggen van internetkabels alsmede de verkoop en/of levering van zaken.



Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van 10Telecom, elke overeenkomst tussen 10Telecom en Opdrachtgever en op elke Dienst en/of elk werk die door 10Telecom wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal 10Telecom aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien. De van toepassing zijnde algemene voorwaarden worden in elk geval op de website van 10Telecom gepubliceerd zodat Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager voor desgewenst latere kennisneming.
3. Opdrachtgever wordt tevens in de opdrachtbevestiging gewezen op de algemene voorwaarden.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met 10Telecom is overeengekomen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
8. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
9. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.



Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door 10Telecom gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeldt.
2. 10Telecom is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft 10Telecom het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor 10Telecom gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Werkzaamheden. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen 10Telecom niet binden. Eventuele specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.
4. Indien aanvaarding afwijkt van het Aanbod, is 10Telecom niet gebonden. De overeenkomst komt niet tot stand overeenkomstig de afwijkende aanvaarding, tenzij 10Telecom expliciet anders overeenkomt.
5. Levertijden in het aanbod van 10Telecom zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht 10Telecom niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor vervolg- of toekomstige opdrachten.



Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de offerte (het aanbod) heeft aanvaard.
2. Indien Opdrachtgever het aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan 10Telecom, zal 10Telecom de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk aanbod is maximaal een maand geldig, daarna kan 10Telecom niet meer aan dit aanbod gehouden worden.
3. 10Telecom is niet gehouden aan een aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Eventuele mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien deze schriftelijk door 10Telecom zijn opgesteld en bevestigd aan Opdrachtgever.
5. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor Bedrijven. Indien 10Telecom kosten heeft gemaakt ter uitvoering van de opdracht is Opdrachtgever gehouden om deze kosten te voldoen. 10Telecom behoudt steeds het recht om een aanvullende schadevergoeding te vorderen.
6. 10Telecom is gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden indien 10Telecom het vermoeden heeft dat Opdrachtgever niet kan voldoen aan zijn (financiële) verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst of de aard van de overeenkomst dusdanig anders is dan Opdrachtgever bij het aangaan ervan heeft doen voorstellen, dan wel indien Opdrachtgever in verzuim verkeert, is 10Telecom gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtgever is steeds verplicht de reeds gemaakte kosten van 10Telecom te vergoeden.
7. Indien een overeenkomst naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, maar voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen Partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een termijn van 1 maand in acht te worden genomen en dient te worden opgezegd tegen het einde van de desbetreffende kalendermaand. Opzegging kan enkel schriftelijk geschieden.
8. Indien een overeenkomst van onbepaalde tijd is aangegaan tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft 10Telecom recht op betaling voor reeds verrichte werkzaamheden alsmede de ten behoeve van de Overeenkomst gemaakte kosten.
9. Een overeenkomst van bepaalde tijd kan nimmer door Opdrachtgever tussentijds opgezegd worden.

Artikel 5 - Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en 10Telecom een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.
2. Zowel Opdrachtgever als 10Telecom kan de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien 10Telecom ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding volledig te voldoen.
4. Opdrachtgever kan een overeenkomst slechts tussentijds opzeggen met vergoeding van het overeengekomen geldbedrag. 10Telecom is gerechtigd om de daadwerkelijk gemaakte kosten ten behoeve van reis- en verblijfkosten, alsmede de daadwerkelijk gemaakte kosten in het kader van de uitvoering van de overeengekomen opdracht in rekening te brengen, vermeerderd met een direct opeisbare schadevergoeding ter hoogte van de door 10Telecom geleden schade.
5. Zowel Opdrachtgever als 10Telecom kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld plaatsvindt, is 10Telecom nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
6. Indien de overeenkomst tussentijds (gedeeltelijk) beëindigd wordt, zal 10Telecom in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Indien dit niet mogelijk is, en Opdrachtgever hierdoor schade lijdt, komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever. 10Telecom kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Indien 10Telecom ten gevolge van de tussentijdse opzegging schade lijdt, is 10Telecom gerechtigd om een direct opeisbare schadevergoeding te vorderen van Opdrachtgever ter hoogte van de door 10Telecom geleden en te lijden schade.

Artikel 6 - Meerwerk en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, al dan niet doordat Opdrachtgever een verkeerde inschatting heeft gemaakt voor de benodigde dienst en 10Telecom op de juistheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie mocht afgaan, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meer werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. 10Telecom is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten. Meerkosten worden niet in rekening gebracht indien deze niet aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen.
2. Indien een vaste prijs is overeengekomen voor de dienstverlening, zal 10Telecom Opdrachtgever informeren over de bijkomende kosten c.q. financiële consequenties van de meer werkzaamheden.
3. 10Telecom is gerechtigd om een verzoek tot wijziging van de overeenkomst te weigeren indien dit gevolgen heeft voor de kwaliteit en/of kwantiteit voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
4. Door het wijzigen van de overeenkomst kan de voltooiing van de werkzaamheden worden beïnvloed. 10Telecom zal Opdrachtgever hierover informeren.

Artikel 7 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen. Indien 10Telecom op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, zullen hiervoor bijkomende kosten (waaronder, maar niet beperkt tot reis- en verblijf- en vervoerskosten) gerekend worden.
2. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is 10Telecom gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste één maand. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden op het moment dat de prijswijziging ingaat.



4. Indien overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot of de aanbetaling te voldoen alvorens 10Telecom aanvangt met haar dienstverlening.
5. Opdrachtgever is gehouden om de diensten/producten van 10Telecom te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, en dient het overeengekomen bedrag binnen 14 dagen vanaf de factuurdatum te betalen tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen.
6. Opdrachtgever dient deze kosten ineens te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van 10Telecom. Behoudens zeer bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van 10Telecom een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.
7. Indien overeengekomen, kunnen bijkomende kosten en/of spoedkosten gerekend worden indien de werkzaamheden plaatsvinden buiten de gebruikelijke werkuren, of binnen een specifieke periode afgerond dienen te zijn.
8. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is 10Telecom gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
9. 10Telecom is gerechtigd haar prijzen aan te passen. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst (of offerte) en de uitvoering hiervan voor 10Telecom (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, prijswijzigingen bij de door 10Telecom ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen, onderdelen of valutaschommelingen, e.d. is 10Telecom gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. vergoeding dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
10. 10Telecom is te allen tijde gerechtigd om de tarieven en voorwaarden van de aangeboden diensten en producten aan te passen waarover Opdrachtgever tijdig geïnformeerd zal worden.

Artikel 8 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan zijn/haar verplichting (tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen), is Opdrachtgever in verzuim en zal Opdrachtgever een schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het opeisbare bedrag te voldoen.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal 10Telecom zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW jo. artikel 241 Rv het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien 10Telecom meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
4. 10Telecom is gerechtigd om de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. 10Telecom kan een betaling weigeren indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling wenst aan te houden.

Artikel 9 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. 10Telecom zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle Diensten of Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Bij de uitvoering van de Overeenkomst is 10Telecom niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten/Werkzaamheden wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor 10Telecom, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.
3. 10Telecom is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten en/of Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen.



4. Indien en voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk verzoekt om een SLA, kan 10Telecom dit overeenkomen. Afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement (SLA)) worden slechts uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. 10Telecom zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op (de beschikbaarheid van) het serviceniveau.
5. 10Telecom vraagt geen vergunningen of andere al dan niet verplichte documenten en toestemmingen aan bij overheden of andere instanties tenzij dit uitdrukkelijk overeengekomen is. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van benodigde vergunningen en/of benodigde toestemmingen. Schade of vertraging als gevolg van het ontbreken van deze vergunningen of toestemmingen komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart 10Telecom expliciet voor alle (gevolg)schade als gevolg van het ontbreken van vergunningen en toestemmingen. 10Telecom zal de (gevolg)schade in rekening brengen bij Opdrachtgever die gehouden is de schade aan 10Telecom te vergoeden.
6. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan 10Telecom de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of volledig heeft betaald.
7. 10Telecom heeft het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
8. 10Telecom heeft het recht om haar systemen, website of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van aanpassing, onderhoud, functionele aanpassing of verbetering of om fouten te herstellen. 10Telecom zal buiten gebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig hiervan op de hoogte te stellen. In geval van functionele aanpassing of verbetering kan dit voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn waardoor het voor Opdrachtgever niet mogelijk om van één bepaalde aanpassing of verbetering af te zien. 10Telecom is nooit aansprakelijk voor schadevergoeding tot schade van Opdrachtgever in verband met tijdelijke buitengebruikstelling of functionele aanpassing of verbetering

Artikel 10 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door 10Telecom verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de

Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat 10Telecom niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. 10Telecom is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is 10Telecom verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie. 10Telecom is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat 10Telecom is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor 10Telecom kenbaar behoorde te zijn.
3. 10Telecom kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is 10Telecom gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan 10Telecom.
4. Opdrachtgever verplicht zich ertoe om 10Telecom op een goede wijze in de gelegenheid te stellen de overeengekomen Diensten en Werkzaamheden te verrichten.
5. Opdrachtgever verplicht zich ertoe dat 10Telecom op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (al dan niet conform CAO). Bij gebreke hiervan is 10Telecom gerechtigd om haar Werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade.
6. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de werklocatie in zodanige staat is dat 10Telecom ongehinderd haar Werkzaamheden kan verrichten en/of voortzetten;
7. Indien door 10Telecom (of door haar ingeschakelde derden) werkzaamheden verricht op een (door Opdrachtgever aangewezen) locatie draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door 10Telecom in redelijkheid gewenste faciliteiten.
8. De door haar ingeschakelde derden hun Werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, zodat 10Telecom geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst c.q. Werkzaamheden.



9. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de werklocatie (indien mogelijk) over een geschikte ruimte te beschikken waar gereedschappen, machines, materialen en meer van 10Telecom opgeslagen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal van deze zaken kan plaatsvinden. Ingeval van diefstal, verlies of beschadiging komen de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever.
10. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat 10Telecom op de werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. Opdrachtgever dient de kosten hiervan te vergoeden. Verloren arbeidsuren als gevolg van water, gas- of stroomuitval komen voor rekening van de Opdrachtgever;
11. Opdrachtgever dient er tevens voor te zorgen dat de locatie dient over voldoende voorzieningen te beschikken voor het juist en volledig inzamelen van afval;
12. Opdrachtgever inventariseert de risico's voor zijn onderneming op basis van de door 10Telecom verstrekte inlichtingen en treft indien nodig aanvullende maatregelen. 10Telecom is hierbij bereid naar redelijkheid medewerking te verlenen aan de verdere maatregelen tegen een nader te bepalen vergoeding. 10Telecom is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegevens.
13. 10Telecom zal zich inspannen om kwalitatief goede en naar best effort ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. 10Telecom biedt echter geen garanties over kwaliteit en/of beschikbaarheid, tenzij anders overeengekomen.
14. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat 10Telecom bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever 10Telecom daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Opdrachtgever weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van 10Telecom zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien Opdrachtgever weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die 10Telecom gebruikt om Diensten aan Opdrachtgever te leveren. 10Telecom zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever



Artikel 11 – Onderhoud

1. Indien overeengekomen, zal 10Telecom onderhoud verrichten op basis van een inspanningsverplichting. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan 10Telecom, waarna 10Telecom overeenkomstig haar gebruikelijke procedures de fouten de storing en/of gebreken naar haar beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is 10Telecom gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden. Indien er geen enkele wijze tussen partijen is overeengekomen, dient de melding per e-mail worden verricht, waarna Opdrachtgever bij hele urgente zaken 10Telecom belt.
3. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan 10Telecom. Bij gebreke van medewerking is 10Telecom gerechtigd om het onderhoud op te schorten en/of te beperken.
4. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van 10Telecom, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de apparatuur, alsmede de instructies aan en het gebruik van de apparatuur door gebruikers.
5. Afspraken over onderhoud kunnen slechts met inachtneming van een termijn van 48 uur worden afgezegd. Bij afzegging binnen 24 uur worden kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Bij twijfel over een datum en/of tijdstip is de afspraak in de agenda van 10Telecom leidend.
6. 10Telecom behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die naar het oordeel van 10Telecom risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van de medewerkers van 10Telecom met zich meebrengen.
7. Na ontvangst van de melding zal 10Telecom zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur dan wel apparatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door 10Telecom te bepalen wijze en termijn dan wel overeenkomstig de schriftelijke overeenkomst (Service Level Agreement) aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. 10Telecom is nimmer aansprakelijk voor enige (gevolg) schade indien na het oordeel van Opdrachtgever niet tijdig door 10Telecom is gereageerd op een melding.



8. Het onderhoud van programmatuur omvat mede de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur, doch enkel en alleen indien dit schriftelijk is overeengekomen. Twee maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is 10Telecom niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie. 10Telecom kan verlangen dat voor deze verbeterde versies en/of het verrichten van onderhoud, alsmede de aangepaste licentie(s) een vergoeding wordt betaald, indien dit niet is overeengekomen tussen Partijen. Een en ander wordt na overleg met Opdrachtgever in rekening gebracht.
9. 10Telecom kan verlangen dat Opdrachtgever (of een medewerker) aanwezig is bij de onderhoudswerkzaamheden of Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat 10Telecom zonder enig beletsel toegang zal verkrijgen tot de locatie waar het onderhoud verricht dient te worden. Indien werkzaamheden buiten de gebruikelijke kantoortijden verricht dienen te worden, en Opdrachtgever (en/of zijn medewerker(s)) niet meer aanwezig is, is 10Telecom nimmer verantwoordelijk voor het correct afsluiten van het pand waar 10Telecom haar werkzaamheden verricht.
10. Ingeval van onderhoud op afstand dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een adequate infrastructuur om dat mogelijk te maken.

Artikel 12 – Service level agreement (SLA)

1. De inhoud en omvang van door 10Telecom te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus dienen in een aparte schriftelijke overeenkomst tussen Partijen vastgelegd te worden. Bij gebreke van een SLA is 10Telecom verplicht zich naar beste vermogen in te spannen alle meldingen binnen een redelijke termijn op te pakken en te verhelpen.
2. Eventuele afspraken betreffende onderhoud (of SLA) zijn uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever is verplicht 10Telecom te informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met het buiten beschouwing laten van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van 10Telecom zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst.



Behoudens tegenbewijs zal de door 10Telecom gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

3. Alle werkzaamheden die niet onder de schriftelijk onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van 10Telecom. Indien hiervoor onderhoud voor verricht dient te worden, is Opdrachtgever gehouden om het gebruikelijke uurtarief te voldoen.
4. Opdrachtgever is verplicht om van alle programmatuur van de aan te dragen apparatuur voor onderhoud, een (reserve)kopie te hebben gemaakt. Opdrachtgever is hiervoor zelf verantwoordelijk.
5. 10Telecom is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

Artikel 13 – Reparatie

1. Alvorens een aanvang wordt gemaakt met de reparatie, zal 10Telecom een inschatting maken van de eventuele kosten en de te vervangen onderdelen.
2. Indien tijdens onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan het geschatte bedrag, dient Opdrachtgever toestemming te geven voor reparatie. Slechts na de toestemming vindt de reparatie plaats. Opdrachtgever gerechtigd om af te zien van verdere dienstverlening door 10Telecom en betaalt dan alleen de kosten voor verzending/transport van de apparatuur.
3. 10Telecom is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade van de apparatuur, de toebehoren en accessoires, vanaf het moment van transport naar 10Telecom tot aan het moment van retournering aan Opdrachtgever.
4. 10Telecom geeft na het voltooien van de reparatie een garantie van drie maanden op de reparatie. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan apparatuur met vocht- of valschade wordt alleen garantie gegeven op de vervangen onderdelen.
5. 10Telecom is niet verantwoordelijk voor eventueel dataverlies ten gevolge van reparaties. Opdrachtgever is hiermee bekend. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van de data.

Artikel 14 – Internet en telecommunicatievoorziening

1. 10Telecom levert aan Opdrachtgever de overeengekomen internetvoorziening en/of telecommunicatievoorziening overeenkomstig de schriftelijk specificaties.
2. 10Telecom heeft steeds het recht redelijke beperkingen te stellen aan de transmissiesnelheden en de hoeveelheden dataverkeer van Opdrachtgever indien 10Telecom dit noodzakelijk acht, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructies aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Opdrachtgever staan.
4. Opdrachtgever dient te beschikken over geschikte faciliteiten (adequate apparatuur en programmatuur) voor de toegang tot het internet c.q. telecommunicatie, tenzij 10Telecom dit verzorgt.
5. 10Telecom verstrekt de benodigde codes en instellingen zijn om vanuit het desbetreffende systeem van Opdrachtgever toegang te bewerkstelligen tot het internet/telecommunicatie. Opdrachtgever dient zelf de juiste invoering van deze codes en instellingen in haar systeem te verwerken.
6. Het ter beschikking stellen van de internet en telecommunicatievoorziening van 10Telecom wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
7. Ten aanzien van belbundels geldt het volgende:
 - Belbundel(s) zijn abonnementen waarbij bellen naar Nederland vast en mobiel voor een vaste prijs mogelijk is. Deze variant vast en mobiel bellen is tevens beschikbaar voor het bellen naar de EU. Wanneer de EU-bundel gekozen wordt is het niet mogelijk de NL-bundel te kiezen. De reguliere tarieven zullen gehanteerd gaan worden indien de totale bundel zijn limiet heeft bereikt en zullen achteraf in rekening worden gebracht.
 - De specificatie van landen vallend onder de belbundel EU, is als volgt:
 - Andorra, Azoren, België, Bulgarije, Canarische Eilanden, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Hongarije, Ierland, IJsland, Isle of Man, Italië, Jersey, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Madeira, Malta, Martinique, Mayotte, Monaco, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Réunion, Roemenië, Saint Martin, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Vaticaanstaat, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland.



Artikel 15 – Misbruik

1. Opdrachtgever dient zich ten allen tijde te onthouden van alle handelingen en gedragingen welke tot enig misbruik van de door 10Telecom verleende internet en telecommunicatievoorziening kunnen leiden. Opdrachtgever eerbiedigt de rechten en privacy van derden, verspreid geen gegevens in strijd met de wet of virussen en/of andere schadelijke programma's, verschaft geen ongeoorloofde toegang tot systemen, geen virussen of andere schadelijke programma's en onthoudt zich van strafbare feiten en schending van wettelijke verplichtingen.
2. 10Telecom is nimmer aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het misbruik, inbreuken en/of gebruik van het internet of telecommunicatievoorziening.
3. Opdrachtgever vrijwaart 10Telecom van alle aanspraken van derden welke worden veroorzaakt door de door 10Telecom verleende internet en telecommunicatievoorziening.
4. 10Telecom is voorts niet aansprakelijk voor inbreuken van buitenaf op de internet en telecommunicatievoorziening, welke niet aan 10Telecom kan worden toegerekend.

Artikel 16 – Storingen

1. 10Telecom zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per chat en/of e-mail, tijdens reguliere kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt.
2. Storingen dienen gemeld en opgelost te worden zoals schriftelijk overeengekomen. Indien wenselijk, is Opdrachtgever gehouden medewerking te verlenen. 10Telecom is daarenboven gerechtigd om kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik van en door Opdrachtgever, of gebruiksvoorschriften niet nageleefd worden. 10Telecom kan daarnaast de toegang tot het internet geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.
3. 10Telecom staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid en onbeperkte toegang tot en van de overeengekomen internet en telecommunicatievoorziening en bandbreedte. 10Telecom doet al het noodzakelijke om Opdrachtgever optimaal gebruik te laten maken van de internet en telecommunicatievoorziening.
4. Opdrachtgever begrijpt en accepteert dat de uitvoering van internetvoorziening negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren en door atmosferische omstandigheden, storingen en problemen met de door 10Telecom en/of



Opdrachtgever gebruikte programmatuur. 10Telecom is nimmer jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade dan wel kosten dienaangaande.

Artikel 17 - (Web)hosting

1. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Opdrachtgever gebruikt de schijfruimte voor het plaatsen van webpagina's van de aan de hostingdienst gekoppelde domeinnaam, e-mail, data, telefonie, software en/of applicaties. Het dataverkeer dat Opdrachtgever in een bepaalde periode niet gebruikt, kan niet overgedragen worden naar een volgende periode. Overschrijding van de schijfruimte heeft tot gevolg dat Opdrachtgever hiervan de meerkosten dient te vergoeden.
2. De Overeenkomst omvat slechts het verzorgen of ter beschikking stellen van uitwijk- backup-, en recoverydiensten indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet, alsmede voor de instructie(s) aan en het gebruik door gebruikers.
4. Indien niet uitdrukkelijk overeengekomen, is Opdrachtgever gehouden om de (hulp)programmatuur zelf te installeren en inrichten, parametriseren, tunen en overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen. 10Telecom niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan meer opslag- en/of datalimieten te gebruiken dan bij de betreffende Dienst is aangegeven. 10Telecom is gerechtigd om overschrijding van de limiet(en) achteraf aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. In geval overschrijding van opslag- en/of datalimieten het gevolg is van een hack of een fout die door Opdrachtgever is ontstaan of aan Opdrachtgever toerekenbaar is, kan de overschrijding van de limiet(en) achteraf aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
6. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.



7. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is 10Telecom gerechtigd de kosten naar redelijkheid door te belasten naar Opdrachtgever.

Artikel 18 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten of Werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld sprake is van een vertraging in de vergunningsaanvraag, Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door 10Telecom of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft 10Telecom recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Een opgegeven termijn is nooit een fatale termijn.
2. De door 10Telecom opgegeven leveringstermijnen zijn slechts indicatief en kunnen, afhankelijk van omstandigheden, verlengd worden met een nadere termijn. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de verwachte leveringstermijn zodra hier meer duidelijkheid over is.
3. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door 10Telecom bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Noch kan 10Telecom aansprakelijk gesteld worden voor schade die Opdrachtgever ten gevolge van de vertraging lijdt.
4. Verzending en/of transport van de bestelde zaken geschiedt op de wijze zoals door de leverancier van 10Telecom is bepaald, maar komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Vanaf het tijdstip van aflevering op de overeengekomen plaats is de geleverde zaak voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de aflevering op eerste verzoek van 10Telecom. Het aannemen van zaken van 10Telecom door Opdrachtgever, is bewijs dat de zaken in goede staat in ontvangst zijn genomen, tenzij eventuele schade uitdrukkelijk op het ontvangstbewijs wordt genoteerd.
5. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is 10Telecom gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven. De uiterlijke termijn om goedkeuring te geven is 14 kalenderdagen.



6. 10Telecom spant zich in om de Overeenkomst binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van hem in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide vergoeding te betalen.
7. Indien er gesproken is over werkdagen, wordt hieronder verstaan alle (werkbare) kalenderdagen met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en weekenden.
8. De aard van de werkzaamheden van 10Telecom kan met zich meebrengen dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart 10Telecom nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en 10Telecom.
9. Opdrachtgever heeft een afnameverplichting. Ingeval van weigering of nalatigheid met het verstrekken van eventuele benodigde instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is 10Telecom gerechtigd om de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.
10. 10Telecom is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt, of dit is uitgesloten in de overeenkomst. 10Telecom is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

Artikel 19 – Garanties

1. Iedere garantie wordt expliciet schriftelijk overeengekomen in de offerte. Garanties strekken nooit verder dan het hetgeen expliciet is overeengekomen.
2. 10Telecom staat er niet voor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. 10Telecom kan gezien de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde beschikbaar en toegankelijk alsmede deze en overige voorzieningen te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.
3. 10Telecom staat ervoor in dat de zaken voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, bruikbaarheid en/of deugdelijkheid en de wettelijke regels en/of voorschriften ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst. De garantie strekt nooit verder dan hetgeen door de fabrikant is aangegeven.
4. 10Telecom voert de Diensten en Werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en



schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat 10Telecom in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.

5. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door 10Telecom gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
6. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is 10Telecom gehouden om een kosteloos herstel of vervanging van het (op)geleverde uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepaling zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.
7. Indien de te leveren zaken niet voldoen aan de gestelde garanties, zal 10Telecom de zaak binnen redelijke termijn naar keuze van 10Telecom, vervangen of zorg dragen voor herstel indien dit in de garantietermijn valt. In geval van vervanging verbindt Opdrachtgever zich reeds om de vervangen zaak aan 10Telecom te retourneren en de eigendom aan 10Telecom te verschaffen. 10Telecom is gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur.
8. De te dezen genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van 10Telecom Opdrachtgever of derden zelf de producten c.q. zaken hebben geïnstalleerd, wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is, of blootgesteld zijn aan abnormale omstandigheden of in strijd met de aanwijzingen van 10Telecom heeft behandeld, of sprake is van natuurschade.
9. Indien de door 10Telecom verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, is de garantie beperkt tot die welke door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt.
10. Gebreken in de resultaten van de 10Telecom geleverde diensten, ten gevolge van producten, apparatuur, programmatuur, procedures, bedieningshandelingen en/of informatiedragers waarvoor 10Telecom uitdrukkelijk verantwoordelijk is, wordt door 10Telecom zoveel mogelijk hersteld nadat zij hiervan een schriftelijke melding van Opdrachtgever heeft ontvangen. Indien de gebreken niet zijn toe te rekenen aan 10Telecom maar het gevolg zijn van fouten en/of onvolkomenheden van Opdrachtgever, worden de (herstel)kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij Opdrachtgever in rekening gebracht.



Artikel 20 – Reclamaties

1. Opdrachtgever is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen acht dagen na ontvangst van het geleverde te (doen) onderzoeken, doch slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product behoudt c.q. of 10Telecom aan de eisen van goed vakmanschap heeft voldaan. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met de overeenkomst en voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
2. 10Telecom erkent geen aansprakelijkheid voor het verkeerd gebruiken van de zaak door Opdrachtgever.
3. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten dienen binnen acht kalenderdagen na levering, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van het werk schriftelijk aan 10Telecom te worden gemeld op support@10telecom.nl. Indien een dergelijk gebrek niet binnen deze termijn is gemeld bij 10Telecom, vervalt het recht op reclamatie ter zake van zichtbare gebreken. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door Opdrachtgever zelf, is Opdrachtgever zelf aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. Onzichtbare gebreken zijnde gebreken die Opdrachtgever bij grondige inspectie van de ontvangen zaken niet heeft ontdekt en ook redelijkerwijs niet had kunnen ontdekken, dienen aan 10Telecom terstond na ontdekking van dat gebrek schriftelijk te worden gemeld. Indien niet terstond gereclameerd wordt ten aanzien van ontdekte onzichtbare gebreken, vervalt voor Opdrachtgever het recht op reclamatie ter zake van die gebreken.
5. Indien Opdrachtgever zijn reclamatierecht gebruikt, zal hij in overleg treden met 10Telecom, met overlegging van relevant bewijsmateriaal. Opdrachtgever is verplicht de tekortkomingen duidelijk te omschrijven zodat 10Telecom in de gelegenheid wordt gesteld om het gebrek te herstellen. 10Telecom kan de reclamatie controleren tijdens een inspectie. Hiertoe kan Opdrachtgever een afspraak maken. Het indienen van reclamaties schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
6. Opdrachtgever kan niet reclameren ten aanzien van geringe, in de handel toelaatbaar geachte afwijkingen en/of afwijkingen welke technisch onvermijdelijk zijn en in het handelsverkeer worden toegelaten.
7. Reclamaties of klachten met betrekking tot een deel van de geleverde zaken kunnen nimmer aanleiding zijn tot afkeuring van de gehele levering en schorten de betalingsverplichting niet op.



8. In geval van een terechte reclamatie heeft 10Telecom (indien mogelijk) de keuze tussen het aanpassen van reeds gefactureerde bedragen of het alsnog verrichten van (herstel)werkzaamheden tenzij dit onmogelijk is. Opdrachtgever dient hierbij zijn medewerking te verlenen.
9. Terugbetalingen aan Opdrachtgever worden zo spoedig mogelijk verwerkt, doch de betaling kan uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de retourzending duren. Terugbetaling geschiedt op het eerder opgegeven rekeningnummer.
10. Indien de reclamatie, c.q. klacht ongegrond is, kan 10Telecom kosten voor het onderzoek in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 20 - Acceptable Use Policy

1. De Acceptable Use Policy van 10Telecom is bedoeld om klanten en gebruikers duidelijkheid te geven over wat 10Telecom van hen verwacht wanneer ze gebruik maken van onze diensten.
2. 10Telecom ondersteunt ongecensureerde uitwisseling van informatie over het internet en monitort, onder normale omstandigheden, de activiteiten van de gebruikers niet actief. 10Telecom monitort en controleert nooit en te nimmer inhoudelijk. Het is echter 10Telecom wel toegestaan om materiaal dat naar het oordeel van 10Telecom illegaal is, schadeclaims tot gevolg kan hebben en/of strijdig is met deze Acceptable Use Policy te verwijderen. 10Telecom kan eventueel met bevoegde instanties en/of andere derde partijen samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten te onderzoeken. Activiteiten die onverenigbaar zijn met deze Acceptable Use Policy of de Algemene Voorwaarden of die de beschikbaarheid van het netwerk of de bruikbaarheid van het netwerk verminderen worden schadelijk geacht.
3. Het handelen van klanten en gebruikers in strijd met deze Acceptable Use Policy kan resulteren in de beëindigen of opschorting van het overeengekomen contract tussen u en 10Telecom, zonder voorafgaande in kennis stelling. 10Telecom is te allen tijde gemachtigd om internet /netwerkverkeer te onderzoeken en/of te filteren. Hier hoeft 10Telecom geen verdere rapportages van af te geven of verdere inlichtingen van te verstrekken.
4. Alle diensten van 10Telecom mogen alleen gebruikt worden voor doeleinden die in overeenstemming zijn met de wet en conform de Algemene Voorwaarden van 10Telecom.

5. De Acceptable Use Policy heeft ten doel om:
- betrouwbare dienstverlening te garanderen;
 - veiligheid en privacy van onze systemen en netwerk, alsmede systemen en netwerken van derden;
 - het voldoen aan bestaande wettelijke bepalingen;
 - het in stand houden van onze reputatie als een verantwoorde serviceprovider;
 - het aanmoedigen van verantwoord gebruik van het internet;
 - het ontmoedigen van activiteiten die de waarde en bruikbaarheid van diensten verminderen;
 - het waarborgen van de privacy en security van individuele klanten en-/of gebruikers

Artikel 21 – Schending Acceptable Use Policy

De volgende punten worden beschouwd als schendingen van de Acceptable Use Policy (AUP):

1. **Illegaal gebruik:** De diensten van 10Telecom mogen niet worden gebruikt voor illegale activiteiten of ondersteuning van illegale activiteiten. 10Telecom behoudt zich het recht voor om samen te werken met bevoegde instanties en-/of gedupeerden bij onderzoek naar vermeende illegale praktijken.
2. **Schade aan minderjarigen:** Gebruik van de diensten van 10Telecom die schade toebrengen aan of die pogen schade toe te brengen aan minderjarigen. Er wordt hier voornamelijk maar niet uitsluitend het tegengaan van kinderpornografie beoogd.
3. **Bedreiging, stalken of lastigvallen:** De diensten van 10Telecom mogen niet worden gebruikt voor het verzenden van enig materiaal (e-mail, uploads, postings in nieuwsgroepen of anders) dat dreigementen en-/of aanmoedigingen tot het aanbrengen van schade bevat jegens personen, instellingen en-/of bezittingen.
4. **Frauduleuze activiteiten:** De diensten van 10Telecom mogen niet worden gebruikt voor het aanbieden van frauduleuze goederen en-/of diensten te kopen of te verkopen of om oplichtingspraktijken als piramidespelen, kettingbrieven e.d. te promoten.
5. **Oplichting of voordoen als iemand anders:** Het toevoegen, verwijderen of aanpassen van netwerkheaders in een poging iemand te misleiden of op te lichten is verboden. U zelf voordoen als iemand anders door vervalste headers of andere informatie betreffende de identiteit van een



persoon is verboden. Het gebruik van anonieme remailers of nicknames valt niet onder het verbod van dit artikel.

6. **Unsolicited Commercial E-mail en Unsolicited Bulk E-mail (SPAM):** De diensten van 10Telecom mogen niet worden gebruikt voor het verzenden van ongevraagde commerciële e-mail en ongevraagde bulk-e-mail. Overtredingen van dit type leiden tot directe afsluiting van de dienst(en) bij 10Telecom. Let op: Diensten en/of servers die spammers ondersteunen of die ervoor zorgen dat onze IP-adressen in een van de spamdatabases terecht komen, worden direct afgesloten en-/of verwijderd uit ons netwerk. De server wordt pas weer aangesloten vanaf het moment dat u garandeert dat u alle sporen van het bedoelde materiaal heeft verwijderd en u ons toestemming verleent en daartoe toegang tot de server verschaft om te kunnen controleren dat al het materiaal inderdaad volledig is verwijderd. Een eventuele tweede overtreding leidt tot onmiddellijke permanente verwijdering van de server uit ons netwerk zonder bericht vooraf.
7. **E-mail- of nieuwsbombardementen:** Kwaadaardige opzet om het een ander onmogelijk te maken gebruik te maken van elektronische mail en-/of nieuwsdiensten leidt tot beëindiging van de diensten bij 10Telecom.
8. **E-mail- of berichtvervalsing:** vervalsing van een berichtheader, geheel of gedeeltelijk van enige elektronische transmissie ontstaan of komend via een dienst van 10Telecom is een schending van deze Acceptable Use Policy.
9. **Ongeautoriseerde toegang:** Misbruik van de diensten van 10Telecom om toegang te krijgen of pogingen daartoe te ondernemen tot accounts van derden is niet toegestaan. Het penetreren van beveiligingen van hardware of software van 10Telecom en-/of derden is niet toegestaan. Bovenstaande gevallen leiden tot onmiddellijke beëindiging van uw dienst bij 10Telecom ongeacht het feit of er daadwerkelijk schade is aangericht.
10. **Inbreuk op copyright of handelsmerken:** Gebruik van de diensten van 10Telecom om op welke manier dan ook zaken te distribueren waar een copyright of handelsmerk op rust of die een patent, bedrijfsgeheim of andere rechten van derden schenden is niet toegestaan. Voorbeelden zijn o.a. het zonder toestemming kopiëren van materiaal met een copyright, de digitalisatie en verspreiding van foto's uit boeken, magazines en andere bronnen met een copyright en het zonder toestemming verspreiden van software met een copyright.
11. **Verzamelen van persoonlijke gegevens:** Gebruik van de diensten van 10Telecom voor het verzamelen van persoonlijke gegevens van derden zonder dat zij daar vanaf weten en daar toestemming voor hebben gegeven.

12. Netwerkverstoringen en andere vijandige activiteiten: Gebruik van de diensten van 10Telecom voor activiteiten die de mogelijkheid van derden om gebruik te maken van de diensten van 10Telecom en-/of het internet verhinderen of verstoren is niet toegestaan. Dit omvat o.a. Dos- en ddos-aanvallen op systemen van 10Telecom en-/of derden en andere ongewenste en illegale activiteiten. Misbruik leidt tot onmiddellijke opheffing van uw 10Telecom dienst.
13. Verspreiding van virussen: Opzettelijke verspreiding van software die erop gericht is schade toe te brengen aan de systemen, netwerken, software en data van derden en-/of die derden lastigvalt en-/of bedreigt is verboden en leidt tot onmiddellijke opheffing van uw 10Telecom dienst.
14. Aansprakelijkheid voor derden: Klanten en gebruikers van 10Telecom zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor activiteiten die derden ondernemen, met gebruikmaking van hun dienst van 10Telecom, die de richtlijnen in deze Acceptable Use Policy overtreden.
15. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van 10Telecom of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van 10Telecom, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks 10Telecom, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

Artikel 22 – Rapportage overtreding Acceptable Use Policy

1. 10Telecom verzoekt eenieder, en in het bijzonder Opdrachtgever, die gelooft dat er een overtreding van deze AUP heeft plaatsgevonden, deze overtreding te melden aan onze abuse-afdeling op www.10telecom.nl.
2. De melding dient de volgende gegevens te bevatten:
 - Het IP-adres waarvandaan de vermeende overtreding is begaan;
 - De datum en het tijdstip van de vermeende overtreding met de tijdzone of het verschil met GMT;
 - Bewijs van de vermeende overtreding;
3. 10Telecom kan een of meer van de volgende acties ondernemen als gevolg van klachten: (1) Geschreven of verbale waarschuwingen, (2) Stopzetten van de afgenomen dienst(en), (3) In rekening brengen van administratieve en/of her-activeringskosten en (4) de door 10Telecom geleden schade claimen en juridische stappen ondernemen tegen de overtreder.



4. Indien naar het oordeel van 10Telecom hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van 10Telecom of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is 10Telecom gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
5. Wanneer 10Telecom een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal 10Telecom Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna 10Telecom zal besluiten hoe te handelen.
6. 10Telecom is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten

Artikel 23 - Notice en takedown

Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van 10Telecom of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is 10Telecom gerechtigd om dat deel van dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. 10Telecom zal de toegang tot betreffende Dienst blokkeren zonder de Dienst definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval 10Telecom een backup zal maken). Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de dienst van 10Telecom. In geen geval is 10Telecom aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

Artikel 24 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. 10Telecom gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal 10Telecom de betrokkene hierover onverwijld informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan support@10telecom.nl.



2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van 10Telecom verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever 10Telecom tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien 10Telecom op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is 10Telecom gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. 10Telecom is gerechtigd deze codes te wijzigen. De codes zijn vertrouwelijk en kunnen slechts aan geautoriseerd personeel verstrekt worden. Schade ten gevolge van het gebruik of misbruik van deze codes komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. In geen geval is 10Telecom hiervoor aansprakelijk, tenzij de schade het directe gevolg is van een handelen of nalaten van 10Telecom.
5. Het gebruik van payment terminal mechanismen (alle soorten digitale betalingssystemen) en/of het gebruik van elektronisch geld is voor eigen verantwoordelijkheid en rekening en risico Opdrachtgever.

Artikel 25 - Eigendomsvoorbehoud

1. Indien 10Telecom zaken levert aan Opdrachtgever, blijven alle door 10Telecom geleverde zaken, blijven eigendom van 10Telecom totdat Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met 10Telecom gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht 10Telecom zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval dat 10Telecom zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan



- 10Telecom of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van 10Telecom zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
5. Opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings-- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
 6. 10Telecom heeft het recht om de door Opdrachtgever aangekochte zaken, onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot overdracht of afgifte van 10Telecom. Nadat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal 10Telecom de zaken alsnog zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen leveren aan Opdrachtgever.
 7. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte zaken komt voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan 10Telecom worden vergoed door Opdrachtgever.
 8. Indien sprake is van zaakvorming, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor 10Telecom en houdt Opdrachtgever de nieuwgevormde zaak voor 10Telecom totdat Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen heeft voldaan; 10Telecom blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever eigenaar van de nieuwgevormde zaak.
 9. (Gebruiks)rechten, worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
 10. 10Telecom kan bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking stellen aan Opdrachtgever. Indien 10Telecom daartoe verzoekt, is Opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat (in volledigheid en vrij van gebreken) te retourneren. Ingeval van niet-nakoming is Opdrachtgever verplicht alle hieruit voortvloeiende kosten te voldoen (inclusief eventuele kosten van vervanging van de zaak).



Artikel 26 - Overmacht

1. 10Telecom is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
2. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet
3. Onder overmacht aan de zijde van 10Telecom wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van 10Telecom, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan 10Telecom zijn voorgeschreven of aanbevolen die 10Telecom niet kon voorzien en waar 10Telecom diens leverancier niet aansprakelijk voor kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking, (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen, (vii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven, (viii) storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor 10Telecom beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover 10Telecom geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar 10Telecom geen contract mee heeft gesloten, (ix) natuurrampen, (x) oorlog, terroristische aanslagen of binnenlandse onlusten, (xi) algemene vervoersproblemen, (xii) onbeschikbaarheid van personeelsleden door ziekte of anderszins, (xiii) stakingen, en (xiv) overige situaties die naar het oordeel van 10Telecom buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode van de overmacht de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 1 maand, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.



5. Indien 10Telecom ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal nakomen, en aan het nagekomen resp. na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is 10Telecom gerechtigd om dit gedeelte afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever dient deze factuur te voldoen als ware het een separate overeenkomst.

Artikel 27 – Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van 10Telecom, is 10Telecom uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever 10Telecom binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en 10Telecom deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend, en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat 10Telecom in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien het verrichten van Diensten en/of uitvoeren van Werkzaamheden door 10Telecom leidt tot aansprakelijkheid van 10Telecom, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel alsmede de kosten van noodvoorzieningen. De aansprakelijkheid is voorts verder beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering maximaal per aanspraak per jaar wordt uitgekeerd.
3. 10Telecom is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door 10Telecom geleverde diensten en/of producten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, gevolgschade en verdragingschade en renteschade.
4. 10Telecom is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.



5. 10Telecom is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en/of de software, programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en/of programmatuur en software.
6. 10Telecom is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de software van 10Telecom die zonder uitdrukkelijke toestemming van 10Telecom heeft plaatsgevonden.
7. 10Telecom staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens 10Telecom verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
8. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht.
9. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten te gebruiken voor toepassingen met verhoogd risico. 10Telecom is niet aansprakelijk voor toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)-gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van toepassingen met verhoogd risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toebedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.
10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van 10Telecom vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij 10Telecom. Elke vordering tot schadevergoeding jegens 10Telecom dient steeds schriftelijk gemeld worden, doch uiterlijk binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Na deze termijn komt de vordering te vervallen.



Artikel 28 - Geheimhouding

1. 10Telecom en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat.
2. Indien 10Telecom op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en 10Telecom zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is 10Telecom niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
3. De geheimhoudingsverplichting leggen 10Telecom en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.
4. De verplichting tot geheimhouding blijft tevens bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
5. Bij overtreding van het hiervoor bepaalde verbeurt Opdrachtgever een forfaitaire en dadelijk opeisbare boete van € 10.000,- , zonder dat voorafgaande sommatie of ingebrekestelling is vereist, te vermeerderen met een bedrag van € 250,- per dag voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van 10Telecom om nakoming van het concurrentie- en/of relatiebeding te vorderen of schadevergoeding in plaats van de forfaitaire boete.

Artikel 29 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van 10Telecom berusten uitsluitend bij 10Telecom en/of haar toeleveranciers en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken waarop de IE-rechten en auteursrechten van 10Telecom rustende openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van 10Telecom. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door 10Telecom opgeleverde zaken, dient 10Telecom expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.



3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten of zaken waarop de intellectuele eigendomsrechten van 10Telecom rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst.
4. Indien Opdrachtgever een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van 10Telecom vaststelt, of anderszins een vermoeden heeft van een (mogelijke) inbreuk op de IE-rechten en auteursrechten, stelt Opdrachtgever 10Telecom hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
5. Indien Opdrachtgever een inbreuk maakt op de IE- en auteursrechten van 10Telecom, is Opdrachtgever een direct opeisbare schadevergoeding verschuldigd van € 10.000,- euro per inbreuk met een verhoging van € 250,- euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

Artikel 30 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan 10Telecom verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever vrijwaart 10Telecom van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.
3. Opdrachtgever vrijwaart 10Telecom voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden.
4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan 10Telecom verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
5. Opdrachtgever vrijwaart 10Telecom voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is



Artikel 31 – Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van 10Telecom of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via support@10telecom.nl met als onderwerp “klacht”.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil 10Telecom de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. 10Telecom zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 32 – Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen 10Telecom en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. 10Telecom kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen 10Telecom en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechtbank aanwijzen.