



1. Algemeen	3
Artikel 1.1. Definities	3
Artikel 1.2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden	4
Artikel 1.3. Offertes	4
Artikel 1.4. Totstandkoming van de overeenkomst	4
Artikel 1.5. Duur en einde	5
Artikel 1.6. Abonnementen	5
Artikel 1.7. Contractsoverneming	5
Artikel 1.8. Wijziging van de tarieven	6
Artikel 1.9. Wijziging van de overeenkomst	6
Artikel 1.10. Geautoriseerde medewerkers	6
Artikel 1.11. Eigendom en bescherming van de voorzieningen en software	6
Artikel 1.12. Intellectuele eigendomsrechten	6
Artikel 1.13. Geheimhouding	7
Artikel 1.14. Overige verplichtingen contractant	7
Artikel 1.15. Aansprakelijk- en verantwoordelijkheid 12Connect	7
Artikel 1.16. Aansprakelijk- en verantwoordelijkheid contractant	8
Artikel 1.17. Vergoeding	8
Artikel 1.18. Betaling	8
Artikel 1.19. Niet-tijdige betaling	9
Artikel 1.20. Zekerheid, borgtocht, waarborgsom en bankgarantie	9
Artikel 1.21. Privacy	9
Artikel 1.22. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter	9
Artikel 1.23. Garantie bepalingen	10
Artikel 1.24. Overmacht	10
Artikel 1.25. Vrijwaring	10
Artikel 1.26. Slotbepalingen	10
2. Communicatie	11
Artikel 2.1. Tot stand brengen van een aansluiting	11
Artikel 2.2. Toegang	11
Artikel 2.3. Toegangscodes	11
Artikel 2.4. Wijziging in de eigenschappen van een communicatiedienst	11
Artikel 2.5. Beschikbare ruimte	11
Artikel 2.6. Gebruik	11
Artikel 2.7. Onderhoud en serviceverlening	12
Artikel 2.8. Vergoedingen communicatiedienst	12
Artikel 2.9. Buitengebruikstelling van een aansluiting	12
Artikel 2.10. Wijziging, verplaatsing of verhuizing van een aansluiting	13
Artikel 2.11. Facturering	13
Artikel 2.12. Nummers en nummerportabiliteit	13
Artikel 2.13. Klachten en geschillen	13
Artikel 2.14. Bemiddeling	13
3. Levering van software	14
Artikel 3.1. Licenties ten behoeve van het gebruik van software	14
4. Resellers	14
Artikel 4.1. Resellers	14

1. Algemeen



12Connect is aanbieder van communicatienetwerken en verleent daarop verscheidene communicatiediensten.

Artikel 1.1. Definities

- 1.1.1. **12Connect:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 12Connect B.V., gevestigd in de Florijnstraat 20, 4879 AH in Etten-Leur;
- 1.1.2. **Aansluiting:** de connectie om met daarvoor geschikte (rand)apparatuur gebruik te maken van de communicatiedienst met inbegrip van de voorzieningen;
- 1.1.3. **Aanvraag:** het verzoek van de aanvrager tot het verkrijgen van diensten;
- 1.1.4. **Aanvrager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag bij 12Connect indient;
- 1.1.5. **ACM:** Autoriteit Consument & Markt (voorheen OPTA);
- 1.1.6. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van 12Connect;
- 1.1.7. **Communicatiedienst:** een dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat uit het mogelijk maken van communicatienetwerken, waaronder mede begrepen diensten die via IP worden afgehandeld;
- 1.1.8. **Communicatienetwerk:** voorzieningen die overdracht en routing van signalen waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – tele- en datacommunicatie via kabels, radiogolven, optische of andere elektromagnetische middelen mogelijk maken;
- 1.1.9. **Contractant:** de natuurlijke of rechtspersoon waarmee 12Connect, al dan niet via een vertegenwoordiger van 12Connect, een overeenkomst is aangegaan;
- 1.1.10. **Dienst:** de onder de [individuele](#) overeenkomst door 12Connect te leveren prestatie(s), waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – het aanbieden van communicatienetwerken en het daarop verlenen van communicatiediensten;
- 1.1.11. **Eindgebruiker:** de natuurlijke of rechtspersoon die via een reseller/dealer diensten bij 12Connect afneemt;
- 1.1.12. **Geautoriseerde medewerkers:** natuurlijke personen die binnen de onderneming van de contractant zijn aangewezen voor de toegang en het gebruik van de netwerken en systemen van 12Connect;
- 1.1.13. **Intellectuele eigendomsrechten:** het volledige, hoogste recht van gebruik en beschikking van alle merken, handelsnamen en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de diensten en/of voorzieningen die door 12Connect geleverd worden;
- 1.1.14. **IP (Internet Protocol):** een protocol dat communicatie via het Internet mede mogelijk maakt;
- 1.1.15. **Licentie:** een overeenkomst waardoor contractant het recht verkregen heeft om gedurende de looptijd van de overeenkomst, software afkomstig van licentiegever te gebruiken;
- 1.1.16. **Licentiegever:** de natuurlijke of rechtspersoon die het exclusieve recht tot gebruik van de licentie afgeeft;
- 1.1.17. **Netwerkaansluitpunt:** de toegang tot het communicatienetwerk dat dient voor de aansluiting van (rand)apparatuur;
- 1.1.18. **Offerte:** een formeel aanbod van 12Connect aan aanvrager tot het sluiten van een overeenkomst tot het leveren van diensten en/of producten, op verzoek van de aanvrager;
- 1.1.19. **Overeenkomst:** een afspraak tussen 12Connect en de contractant waarbij er over en weer rechten en verplichtingen voortvloeien;
- 1.1.20. **Product:** apparatuur en/of andere technische middelen door 12Connect aan contractant geleverd;
- 1.1.21. **(Rand)apparatuur:** alle hardware dat zich binnen het communicatienetwerk bevindt;
- 1.1.22. **Resellers/dealers:** door 12Connect aangestelde organisaties die 12Connect producten en diensten aanbieden aan hun contractanten. De artikelen in deze Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op resellers, gelden eveneens voor dealers;
- 1.1.23. **Service Level Agreement:** een overeenkomst tussen de contractant en 12Connect met afspraken over – maar niet beperkt tot – kwaliteit en prestaties, met betrekking tot een bepaalde dienst;
- 1.1.24. **Servicenummer:** een binnen- of buitenlands informatienummer met een apart tarief, dat bedoeld is voor het leveren van een telefonische diensten;
- 1.1.25. **Serviceperiode:** de periode waarbinnen een dienst wordt geleverd;
- 1.1.26. **Software:** alle programmatuur behorende bij de dienst;
- 1.1.27. **Voorzieningen:** faciliteiten, waaronder mede begrepen apparatuur, ten behoeve van de levering van een dienst en/of onderdelen van een communicatienetwerk die door 12Connect worden gebruikt en/of ter beschikking gesteld aan de contractant; en
- 1.1.28. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 1.2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.2.1. Door het tot stand komen van een overeenkomst, geeft contractant aan kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden alsmede deze te hebben geaccepteerd;
- 1.2.2. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen;
- 1.2.3. De Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van alle door de contractant en reseller gehanteerde Algemene Voorwaarden, van toepassing op de diensten van 12Connect en worden in het bijzonder geacht deel uit te maken van alle offertes en overeenkomsten van 12Connect;
- 1.2.4. In het geval van afwijking tussen bepalingen uit de Individuele overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en voor zover van toepassing de Service Level Agreement(s), prevaleren ze in de navolgende volgorde:
 1. de Individuele overeenkomst;
 2. de Service Level Agreement(s); en
 3. de Algemene Voorwaarden.
- 1.2.5. 12Connect heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Contractant is aan deze wijzigingen en/of aanvullingen gebonden tenzij deze binnen vijf werkdagen na de bekendmaking daarvan 12Connect schriftelijk mededeelt betreffende wijzigingen en/of aanvullingen van de hand te wijzen;
- 1.2.6. Indien enige bepaling uit de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn dan wel wordt vernietigd, blijven de Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht. 12Connect en de contractant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe voorwaarden ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen;
- 1.2.7. De Algemene Voorwaarden zullen op verzoek kosteloos worden toegezonden; en
- 1.2.8. In deze Algemene Voorwaarden gebruikte enkelvoudige begrippen, kunnen tevens in meervoud worden gehanteerd.

Artikel 1.3. Offertes

- 1.3.1. Alle offertes van 12Connect zijn vrijblijvend en geldig gedurende drie (3) maanden, tenzij anders is aangegeven. 12Connect behoudt zich het recht voor een door haar afgegeven offerte te herroepen. 12Connect is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door aanvrager schriftelijk binnen drie (3) maanden wordt bevestigd;
- 1.3.2. In offertes van 12Connect genoemde levertijden en andere voor door 12Connect te verrichten prestaties genoemde termijnen zijn globaal en slechts informatief. Overschrijding daarvan geeft aanvrager geen aanspraak op schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen;
- 1.3.3. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is 12Connect daaraan niet gebonden, tenzij 12Connect het afwijkende aanbod aanvaardt.

Artikel 1.4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 1.4.1. Tenzij anders overeengekomen vindt de aanvraag plaats door volledige invulling en ondertekening van een daartoe bestemd aanvraagformulier of door aanvaarding van de offerte door de contractant;
- 1.4.2. De overeenkomst van de conform artikel 1.4.1 gedane aanvraag komt tot stand op de datum van de schriftelijke bevestiging door 12Connect;
- 1.4.3. Indien de contractant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt 12Connect onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod;
- 1.4.4. Een aanvrager zijnde een natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, dient gelijktijdig met de aanvraag een kopie paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht aan 12Connect te overleggen;
- 1.4.5. Een aanvrager zijnde een natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, dient gelijktijdig met de aanvraag een uittreksel uit het handelsregister alsmede een kopie paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht aan 12Connect te overleggen;
- 1.4.6. Een aanvrager zijnde een rechtspersoon, dient gelijktijdig met de aanvraag een uittreksel uit het handelsregister waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van haar vertegenwoordiger blijkt, aan 12Connect te overleggen alsmede een kopie paspoort, rijbewijs of ander bewijs ter identificatie als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht van die vertegenwoordiger;
- 1.4.7. 12Connect is gerechtigd een kredietwaardigheidsonderzoek naar de aanvrager uit te (doen) voeren;
- 1.4.8. 12Connect is gerechtigd een aanvraag te weigeren indien – maar niet beperkt tot –:
 - a. de aanvrager handelingsonbekwaam is;
 - b. de aanvrager niet voldoet aan de voor de aanvrager geldende verplichtingen uit hoofde van het voor de aanvrager van toepassing zijnde artikel 1.4.4., 1.4.5. dan wel 1.4.6.;
 - c. de aanvrager enige andere verplichting in de Algemene Voorwaarden niet nakomt dan wel aannemelijk is dat de aanvrager enige andere verplichting in de Algemene Voorwaarden niet zal nakomen;
 - d. de aanvrager enige financiële verplichting uit hoofde van een andere met 12Connect gesloten overeenkomst niet of niet tijdig nakomt;
 - e. de uitslag van het in artikel 1.4.7. bedoelde kredietwaardigheidsonderzoek naar het oordeel van 12Connect hiertoe aanleiding geeft; en
 - f. het vermoeden bestaat dat de aanvrager oneigenlijk gebruik dan wel in strijd met de goede zeden en gebruiken of misbruik maakt dan wel gaat maken van de aansluiting en/of diensten.
- 1.4.9. 12Connect zal zich inspannen om binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de aanvrager te berichten of de aanvraag is geaccepteerd.

Artikel 1.5. Duur en einde

- 1.5.1. De serviceperiode vangt aan op de startdatum en wordt aangegaan voor de initiële periode zoals aangegeven in de overeenkomst, bij gebreke waarvan de serviceperiode wordt aangegaan voor een initiële periode van twaalf (12) maanden;
- 1.5.2. Na verloop van de termijn zoals beschreven in artikel 1.5.1. zal de serviceperiode stilzwijgend worden verlengd totdat één der partijen schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) of drie (3) kalendermaanden, zoals aangegeven in de overeenkomst, de overeenkomst opzegt, tenzij één der partijen schriftelijk voor het einde van de dan geldende serviceperiode aan de andere partij aangeeft de serviceperiode niet te willen verlengen, in welk geval de overeenkomst van rechtswege eindigt op de laatste dag van de dan geldende serviceperiode;
- 1.5.3. Indien de overeenkomst door de contractant voor het einde van de dan geldende serviceperiode wordt opgezegd, zal hij, onverminderd de overige rechten van 12Connect, een beëindigingvergoeding verschuldigd zijn van de geleden schade tot het einde van de overeenkomst tenzij anders beschreven in de overeenkomst en/of in de Service Level Agreement. Indien de daadwerkelijk door 12Connect geleden schade hoger is dan de eerder genoemde beëindigingvergoeding, is 12Connect gerechtigd aanvullende schadevergoeding te vorderen;
- 1.5.4. Zowel de contractant als 12Connect is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen, voor zover dit tekortschieten de ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is, dient eerst een schriftelijke aanmaning te worden verzonden behoudens het geval waarin reeds een herinnering als bedoeld in artikel 1.19.4. is verzonden;
- 1.5.5. 12Connect is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, op te zeggen in geval van faillissement, surseance van betaling of toepassing wettelijke schuldsanering van de contractant, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij zekerheid stelt overeenkomstig artikel 1.20.;
- 1.5.6. 12Connect is tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, op te zeggen indien er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van 12Connect kan worden gevergd;
- 1.5.7. 12Connect is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke, zonder rechterlijke tussenkomst, schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, ingang te ontbinden of op te schorten indien contractant niet, niet volledig of niet tijdig de verplichtingen uit de overeenkomst nakomt of nadat 12Connect kennis heeft genomen van omstandigheden die een goede grond geven te vrezen dat contractant zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- 1.5.8. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van 12Connect op contractant onmiddellijk opeisbaar. Indien 12Connect de nakoming van verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst;
- 1.5.9. De contractant is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen zolang de dienst nog niet tot stand is gekomen of het product nog niet is verzonden met dien verstande dat de contractant alsdan gehouden is de reeds door 12Connect gemaakte kosten te vergoeden; en
- 1.5.10. Na einde van de overeenkomst dient de contractant op eerste verzoek van 12Connect de gelegenheid tot verwijdering van de voorzieningen te bieden. Indien de contractant één (1) maand na beëindiging van de overeenkomst 12Connect nog niet in de gelegenheid heeft gesteld de werkzaamheden te verrichten, blijven de in artikel 1.17. bedoelde bedragen door hem verschuldigd tot het moment dat 12Connect de hier bedoelde werkzaamheden heeft kunnen verrichten.

Artikel 1.6. Abonnementen

- 1.6.1. Abonnementen op diensten van 12Connect worden aangegaan voor de duur van één jaar, tenzij anders aangegeven op de overeenkomst. Na de initiële contractperiode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd en geldt een opzegtermijn van één (1) kalendermaand voor een contractant, zijnde een natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, en – afhankelijk van de afgenomen dienst – één (1) of drie (3) kalendermaand(en) voor een contractant, zijnde een rechtspersoon. Indien één der partijen schriftelijk voor het einde van de dan geldende contractperiode aan de andere partij aangeeft het contract niet te willen verlengen, dan zal de overeenkomst van rechtswege eindigen op de laatste dag van de dan geldende contractperiode;
- 1.6.2. Facturering geschiedt vanaf de begindatum van de overeenkomst. Verlengingsfacturen zullen aan het begin van de maand voorafgaande aan de maand waarin de verlengingsdatum valt worden verzonden. Hostingkosten voor telefoonnummers worden aan het begin van de serviceperiode voor een geheel jaar in rekening gebracht en zullen niet gerestitueerd worden, ongeacht of er gedurende dat jaar wordt opgezegd;
- 1.6.3. Als na de ingangsdatum de betaling nog niets is ontvangen dan worden de verplichtingen van 12Connect opgeschort tot de ontvangst; en
- 1.6.4. Deze bepalingen gelden ook voor service- en onderhoudscontracten.

Artikel 1.7. Contractsoverneming

- 1.7.1. De contractant is niet gerechtigd de rechten en plichten uit de overeenkomst over te dragen of in onderaanneming uit te besteden aan een derde zonder schriftelijke toestemming van 12Connect, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Wanneer 12Connect schriftelijke toestemming tot contractovername heeft gegeven blijft contractant te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst; en
- 1.7.2. 12Connect is gerechtigd zonder voorafgaande toestemming van de contractant de rechten en plichten uit de overeenkomst over te dragen aan een derde of in onderaanneming uit te besteden. In het geval de contractant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep, heeft de contractant het recht de overeenkomst te ontbinden indien 12Connect gebruik maakt van haar recht plichten uit de overeenkomst over te dragen aan een derde.

Artikel 1.8. Wijziging van de tarieven

- 1.8.1. 12Connect is gerechtigd de tarieven te wijzigen;
- 1.8.2. 12Connect zal zich inspannen om de contractant voorafgaand aan de wijziging te informeren over wijzigingen van de tarieven;
- 1.8.3. De wijzigingen van de tarieven treden in werking tien (10) werkdagen na het moment van informeren als bedoeld in artikel 1.8.2.; en
- 1.8.4. Indien het gaat om een abonnement worden wijzigingen van de tarieven ten minste één (1) maand voor facturering schriftelijk, per e-mail, elektronische nieuwsbrief of publicatie op de website(s) van 12Connect kenbaar gemaakt.

Artikel 1.9. Wijziging van de overeenkomst

- 1.9.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk of gewenst is om hetgeen dat overeengekomen is te wijzigen en/of aan te vullen, zullen 12Connect en contractant tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen;
- 1.9.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing daardoor worden beïnvloed. 12Connect zal contractant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Artikel 1.10. Geautoriseerde medewerkers

- 1.10.1. De contractant zal binnen zijn onderneming geautoriseerde medewerkers aanwijzen; en
- 1.10.2. De contractant dient er zorg voor te dragen dat deze geautoriseerde medewerkers voldoende opgeleid en competent zijn om hun werkzaamheden te verrichten.

Artikel 1.11. Eigendom en bescherming van de voorzieningen en software

- 1.11.1. 12Connect kan ten behoeve van het verlenen van de diensten voorzieningen aan de contractant ter beschikking stellen. De overeenkomst strekt niet tot eigendomsoverdracht van de voorzieningen;
- 1.11.2. De contractant zal de op de voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie onverlet laten;
- 1.11.3. Het is niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom te wijzigen of te verwijderen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding;
- 1.11.4. Databestanden behorende bij 12Connect software mogen alleen met toestemming van 12Connect en met in achtname van de door 12Connect gestelde voorwaarden gekoppeld worden aan niet-12Connect software;
- 1.11.5. Indien derden, met betrekking tot door 12Connect ter beschikking gestelde voorzieningen, rechten willen doen gelden ingeval van faillissement of surseance van de contractant of de toepassing van de wettelijke schuldsanering op de contractant, dient de contractant deze derden, de curator en de bewindvoerder terstond van de eigendom van 12Connect van de voorzieningen op de hoogte te stellen. De contractant dient voorts 12Connect onverwijld ter zake in te lichten;
- 1.11.6. De contractant is niet gerechtigd zelf dan wel door derden wijzigingen in de voorzieningen of software aan te (doen) brengen of deze te (doen) verplaatsen of op enige wijze aan te (doen) tasten, te vereenvoudigen, verkopen, verhuren, uitlenen, overdragen, opdelen, decompileren, deassembleren, wijzigen of openbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect; en
- 1.11.7. 12Connect is gerechtigd de technische specificaties van de voorzieningen op elk moment te wijzigen. Dergelijke wijzigingen zullen geen wezenlijke invloed hebben op de prestaties van de dienst.

Artikel 1.12. Intellectuele eigendomsrechten

- 1.12.1. De intellectuele eigendomsrechten waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – octrooirechten, merkrechten, handelsnaamrechten, databankrechten, modelrechten, domeinnamen, documentatie, prototypes, demo's, tekeningen, ontwerpen, schetsen, modellen en dergelijke en andere rechten van intellectuele eigendom in Nederland of elders, die in verband staan met de 12Connect software, waaronder tevens begrepen knowhow en handelsgeheimen, berusten bij 12Connect of een derde tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen;
- 1.12.2. 12Connect kan voor het voorgenomen gebruik van de diensten aan de contractant een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot het gebruik van de intellectuele eigendomsrechten verschaffen. Indien de intellectuele eigendomsrechten bij derden berusten, zal 12Connect zich ertoe inspannen dat de contractant hier een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op verkrijgt. De contractant zal alle redelijke instructies met betrekking tot het gebruik van de intellectuele eigendomsrechten van 12Connect of derden opvolgen. De contractant is niet gerechtigd het gebruiksrecht over te dragen of sublicenties te verlenen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect;
- 1.12.3. Documentatie ongeacht de vorm, ook gedeeltelijk, mag uitsluitend met schriftelijke toestemming van 12Connect worden gekopieerd of gepubliceerd;
- 1.12.4. Ingeval van een inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van 12Connect en/of haar leveranciers, behoudt 12Connect zich het recht voor om de door haar geleden schade op de veroorzaker te verhalen;
- 1.12.5. Contractant garandeert 12Connect te allen tijde dat het gebruik van de door wederpartij verstrekte gegevens of anderszins, 12Connect niet in strijd zal brengen met wettelijk voorschriften of beschermde rechten van derden;
- 1.12.6. Contractant vrijwaart 12Connect volledig voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken welke derden jegens 12Connect te gelden zouden mogen maken uit hoofde van schending van de bepalingen van artikel 1.12.5.;

- 1.12.7. Alle rechten die de contractant uit hoofde van de overeenkomst heeft om gebruik te maken van de intellectuele eigendomsrechten van 12Connect of derden, vervallen bij het einde van de dienst waarop de intellectuele eigendomsrechten betrekking hebben of bij het einde van de overeenkomst van rechtswege; en
- 1.12.8. Indien het intellectuele eigendomsrecht zoals bedoeld in artikel 1.12.7. bestaat uit software dient deze onmiddellijk van alle systemen te worden verwijderd indien de licentie is beëindigd of contractant niet akkoord gaat met de bepalingen van de licentie en/of deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 1.13. Geheimhouding

- 1.13.1. 12Connect en de contractant zullen alle informatie welke uit hoofde van de overeenkomst wordt uitgewisseld of waarvan zij uit hoofde van de overeenkomst op andere wijze kennis nemen, geheimhouden. Zij zullen deze informatie niet publiceren of anderszins openbaar maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij;
- 1.13.2. 12Connect en de contractant zullen alle noodzakelijke maatregelen treffen om de geheimhouding van de informatie te waarborgen;
- 1.13.3. 12Connect en de contractant zullen hun werknemers en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven;
- 1.13.4. De verplichtingen uit dit artikel zijn niet van toepassing op informatie welke:
 - a. reeds op het moment van sluiten van de overeenkomst bekend is bij de andere partij;
 - b. algemeen beschikbaar is anders dan door inbreuk op de overeenkomst;
 - c. ontvangen is van een derde partij zonder restricties indien en voor zover deze derde partij daartoe gerechtigd is; en/of
 - d. openbaar is gemaakt uit hoofde van een wettelijke verplichting of bevel; en
- 1.13.5. De verplichtingen uit dit artikel blijven onverminderd van kracht na het einde van de overeenkomst.

Artikel 1.14. Overige verplichtingen contractant

- 1.14.1. Indien de contractant verhuist dan wel het factuuradres wijzigt, dient de contractant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk aan 12Connect mee te delen.
- 1.14.2. Het is de contractant niet toegestaan een dienst, product of voorziening te gebruiken in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden. Onverminderd het bepaalde in artikel 1.16.3., vrijwaart de contractant 12Connect tegen aanspraken van derden ten gevolge van het niet nakomen door de contractant van verplichtingen uit dit artikellid; en
- 1.14.3. De contractant is verplicht aan 12Connect alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en alle noodzakelijke medewerking zonder vertraging te verlenen die 12Connect nodig heeft voor het in stand houden van de goede werking van de diensten.

Artikel 1.15. Aansprakelijk- en verantwoordelijkheid 12Connect

- 1.15.1. 12Connect is in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van de overeenkomst niet aansprakelijk voor enige schade behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald dan wel volgens de wet aan de contractant toekomt;
- 1.15.2. 12Connect is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die de contractant lijdt als gevolg van een aan 12Connect toerekenbare tekortkoming, tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen;
- 1.15.3. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van 12Connect beperkt tot eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
- 1.15.4. Indien als gevolg van een gebeurtenis als bedoeld in dit artikel meerdere contractanten een vordering jegens 12Connect instellen en de gezamenlijke vorderingen de in artikel 1.15.2 per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, is 12Connect slechts verplicht de vorderingen naar evenredigheid van de omvang daarvan te voldoen;
- 1.15.5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. materiële schade aan zaken;
 - b. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht; en
 - c. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
- 1.15.6. Iedere aansprakelijkheid van 12Connect voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in dit verband in ieder geval verstaan:
 - a. gevolgschade;
 - b. winstderving;
 - b. verliezen;
 - c. gemiste besparingen;
 - d. kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade; en
 - e. andere schade dan directe schade als vermeld in artikel 1.15.5.
- 1.15.7. De voornoemde beperkingen van aansprakelijkheid van 12Connect komen te vervallen in geval van schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel en/of indien er sprake is van opzet of grove schuld van 12Connect;
- 1.15.8. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan 12Connect te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt;
- 1.15.9. Na melding van schade krijgt 12connect gedurende twee (2) maanden de gelegenheid de zaak te onderzoeken en contractant een passende oplossing te bieden. Een vroegtijdige vernietiging van relevant (bewijs)materiaal door contractant bevrijdt 12Connect direct van iedere verplichting tot schadeloosstelling;

- 1.15.10. 12Connect is niet aansprakelijk voor het geheel of gedeeltelijk niet of niet goed functioneren van communicatienetwerken van derden en/of communicatiediensten van derden;
- 1.15.11. 12Connect noch de leverancier kan enige aansprakelijkheid aanvaarden voor enige schade voortvloeiende uit het gebruik van 12Connect software of een eventuele fout in de software;
- 1.15.12. 12Connect garandeert niet dat de informatie op haar websites actueel, foutvrij, compleet en/of accuraat is;
- 1.15.13. 12Connect is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de inhoud van catalogi noch van databases en websites die op enigerlei wijze met 12Connect software zijn verbonden, bijvoorbeeld door middel van hyper(text)link(s) of metatag(s). 12Connect is voorts niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met het gebruik van materiaal dat op de website beschikbaar is of verkregen wordt via cookies dan wel de onmogelijkheid daarvan; en
- 1.15.14. 12Connect houdt zich het recht voor kleine verbeteringen en wijzigingen in de software aan te brengen. 12Connect garandeert niet dat 12Connect software bug- of virusvrij is. Wel zal 12Connect trachten dit naar vermogen te voorkomen en/of te verhelpen.



Artikel 1.16. Aansprakelijk- en verantwoordelijkheid contractant

- 1.16.1. De contractant is aansprakelijk voor alle schade uit hoofde van toerekenbare tekortkoming en/of een onrechtmatige daad van de contractant. Onder deze schade valt tevens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van de voorzieningen;
- 1.16.2. Beschadiging zoals bedoeld in het onderhavige artikel omvat mede slijtage die is veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik of onzorgvuldige behandeling door de contractant;
- 1.16.3. De contractant vrijwaart 12Connect tegen alle aanspraken van derden op vergoeding van schade die op enigerlei wijze op 12Connect verhaald kan worden;
- 1.16.4. De contractant is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik door derden van de netwerken en systemen van de contractant en/of van 12Connect. Teneinde onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik van de netwerken en systemen van de contractant en/of van 12Connect te voorkomen, is de contractant verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van een Security Policy en zal de contractant voldoen aan de veiligheidsmaatregelen van 12Connect. 12Connect is gerechtigd de diensten zonder voorafgaande kennisgeving met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen, indien 12Connect vermoedt of mag vermoeden dat van onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik sprake is;
- 1.16.5. Contractant dient zorg te dragen voor voldoende voorzorgsmaatregelen om de goede werking van de 12Connect software te waarborgen en het verlies of de beschadiging van data te voorkomen. Met name wordt hier bedoeld het nemen van afdoende maatregelen tegen virussen, hackers, spyware en dergelijke, passende hardware, bevoegdheidsregeling en wijze van dataopslag (zo nodig met een dataserver);
- 1.16.6. Contractant dient te zorgen voor dagelijkse back-ups van de data behorende bij de 12Connect software; en
- 1.16.7. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en het geheimhouden van inlognamen en wachtwoorden. Contractant is gehouden 12Connect direct te informeren indien zij op de hoogte zijn van enig ongeoorloofd gebruik van door 12Connect verstrekte inlognamen en wachtwoorden.

Artikel 1.17. Vergoeding

- 1.17.1. De contractant zal de door 12Connect vastgestelde vergoedingen voor de door 12Connect of in opdracht van 12Connect aan contractant geleverde of te leveren diensten betalen. De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodieke bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van een dienst;
- 1.17.2. De door 12Connect gehanteerde prijzen luiden in Euro's en zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd;
- 1.17.3. 12Connect heeft het recht de door haar gehanteerde prijzen te wijzigen. Contractant is aan een prijswijziging gebonden, tenzij deze binnen vijf dagen nadat de wijziging aan hem bekend is gemaakt, de betreffende overeenkomst conform deze Algemene Voorwaarden opzegt;
- 1.17.4. Voor de bepaling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van 12Connect beslissend, tenzij door de contractant wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn; en
- 1.17.5. Indien 12Connect werkzaamheden en/of diensten levert die niet in de overeenkomst zijn bepaald, kunnen deze werkzaamheden en/of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende tarieven van 12Connect.

Artikel 1.18. Betaling

- 1.18.1. 12Connect is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen;
- 1.18.2. Alle facturen van 12Connect dienen zonder aftrek, korting of verrekening te worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Ontbreken dergelijke voorwaarden, dan geldt een betalingstermijn van zeven (7) dagen;
- 1.18.3. Tenzij anders is overeengekomen, zal betaling plaatsvinden door middel van een doorlopende automatische incasso autorisatie bij een bank- of giro-instelling waartoe 12Connect door de contractant schriftelijk is gemachtigd;
- 1.18.4. Indien geen automatische incasso is overeengekomen, dient betaling plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn zoals op de factuur is vermeld; en
- 1.18.5. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan 12Connect kenbaar te worden gemaakt. De contractant zal betaling van enig in rekening gebracht bedrag, waartegen geen schriftelijk bezwaar kenbaar is gemaakt, nimmer opschorten.



Artikel 1.19. Niet-tijdige betaling

- 1.19.1. Indien de contractant niet binnen de op de factuur vermelde termijn heeft betaald dan wel indien automatische incasso niet mogelijk is, is de contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim;
- 1.19.2. Vanaf de datum waarop de contractant in verzuim is, is deze over het verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte van een maand. Indien contractant nalatig blijft de vordering te voldoen, kan deze uit handen worden gegeven. In dat geval zijn alle buitengerechtigde en gerechtigde kosten die 12Connect ter incasso van haar factuur dient te maken, voor rekening van contractant, waarbij er een minimum van €250,- exclusief BTW zal worden berekend;
- 1.19.3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van contractant zullen de vorderingen van 12Connect en de verplichtingen van contractant jegens 12Connect onmiddellijk opeisbaar zijn; en
- 1.19.4. 12Connect is eerst gerechtigd over te gaan tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling van de dienst of tot ontbinding van (een gedeelte van) de overeenkomst wegens niet tijdige betaling, nadat de contractant binnen een, in een door 12Connect te zenden herinnering, nadere termijn niet heeft betaald.

Artikel 1.20. Zekerheid, borgtocht, waarborgsom en bankgarantie

- 1.20.1. Indien op grond van feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of de contractant aan de betalingsverplichting zal voldoen, is 12Connect gerechtigd van de contractant hetzij een borgtocht, een bankgarantie of een garantie van de moedermaatschappij van de contractant te verlangen, hetzij een waarborgsom te vorderen;
- 1.20.2. Het bedrag van het onder artikel 1.20.1. bepaalde zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant in redelijkheid uit hoofde van de overeenkomst over een door 12Connect te bepalen periode verschuldigd zal zijn;
- 1.20.3. 12Connect bepaalt of en op welke wijze de zekerheidsstelling zal geschieden;
- 1.20.4. Zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling naar het oordeel van 12Connect duurzaam niet meer aanwezig is, zal 12Connect mededelen dat de borgstelling of de garantie kan vervallen, dan wel dat de waarborgsom wordt terugbetaald. Dit laat de mogelijkheid van 12Connect onverlet om overeenkomstig het bepaalde in dit artikel opnieuw zekerheidsstelling te verlangen; en
- 1.20.5. Over de waarborgsom wordt over de eerste twaalf (12) maanden na de storting geen rente vergoed. Indien de waarborgsom langer dan twaalf (12) maanden bij 12Connect berust, zal over de gehele periode na deze twaalf (12) maanden op jaarbasis een rente worden vergoed. Het percentage van deze rente is gelijk aan dat van de wettelijke rente zoals bedoeld in artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek;
- 1.20.6. Naast de borgstelling zoals bedoeld onder artikel 1.20.1. kan er ook een borgstelling worden verlangd die gekoppeld is aan de dienst. Deze borgstelling staat los van twijfel of contractant aan de betalingsverplichting zal voldoen.

Artikel 1.21. Privacy

- 1.21.1. Persoonsgegevens worden in het kader van de bedrijfsvoering van 12Connect verwerkt.
- 1.21.2. 12Connect draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. De persoonsgegevens in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkene te identificeren, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld. 12Connect garandeert contractant dat zij de persoonsgegevens van contractant en haar medewerkers nimmer aan derden ter beschikking zal stellen zonder toestemming van contractant;
- 1.21.4. Voor zover 12Connect in het kader van de dienst persoonsgegevens, waaronder mede – maar niet beperkt tot - persoonsgegevens van werknemers van de contractant, in opdracht van de contractant verwerkt, treedt 12Connect op als bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en treedt de contractant op als verantwoordelijke in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De overeenkomst zal alsdan gelden als de overeenkomst waarin de uitvoering van de verwerking door 12Connect als bewerker wordt geregeld en op basis waarvan een verbintenis ontstaat tussen 12Connect en de contractant op grond van artikel 14 lid 2 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- 1.21.5. Contractant stemt ermee in dat 12Connect de NAW-gegevens van haar organisatie bekend mag maken aan prospects die om referenties vragen, tenzij contractant te kennen heeft gegeven daarmee niet akkoord te gaan;
- 1.21.6. 12Connect zal prospects en contractant uitsluitend met elkaar in contact brengen als contractant daartoe vooraf zijn toestemming toe heeft gegeven; en
- 1.21.7. Contractant stemt ermee in dat 12Connect aan derden statistische informatie verschaft, wel op zodanige wijze dat de anonimiteit van contractant gewaarborgd blijft.

Artikel 1.22. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

- 1.22.1. Op alle overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing; en
- 1.22.2. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter in Nederland.

Artikel 1.23. Garantiebepalingen

- 1.23.1. De garantietermijn is 1 jaar. 12Connect garandeert gedurende de garantietermijn het navolgende:
- a. Bij fouten in de geleverde informatiedrager(s) worden deze kosteloos vervangen;
 - b. De geleverde bestanden zijn gecontroleerd op beschadigingen en virussen door middel van een recente virusscanner;
 - c. De serienummers zijn uniek;
 - d. De geregistreerde contractant wordt schriftelijk, per e-mail, elektronische nieuwsbrief of publicatie op de website(s) van 12Connect op de hoogte gehouden van leverbare upgrades en adreswijzigingen benodigd voor de ondersteuning;
 - e. Kostenloze helpdesk gedurende twee (2) maanden na aanschaf; en
 - f. Software werkt substantieel overeenkomstig de bijbehorende beschrijving en handleiding, op hardware die voldoet aan de in de handleiding gestelde specificaties;
 - g. De garantie is niet van toepassing ingeval van niet correct functionerende hardware en operation systems, aanwezigheid van virussen, spyware en dergelijke, het niet juist opvolgen van de instructies en/of ondeskundig gebruik.
 - h. Indien de garantie een product betreft dat door een derde is geproduceerd, is de garantie beperkt tot de garantie die door de betreffende producent voor dat product wordt gegeven.
- 1.23.2. Na verloop van de garantietermijn is 12Connect gerechtigd alle kosten voor reparatie of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten in rekening te brengen.

Artikel 1.24. Overmacht

- 1.24.1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie is begrepen, alle van buiten komende oorzaken, onafhankelijk van de wil van partijen, voorzien of niet voorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor partijen niet in staat zijn de verplichtingen na te komen;
- 1.24.2. Onder overmacht aan de zijde van 12Connect wordt in ieder geval – maar niet beperkt tot – begrepen:
- a. gebreken en/of storingen in enig middel van communicatie, productie, infrastructuur of energievoorziening;
 - b. weersomstandigheden;
 - c. oorlog, terrorisme en onrusten;
 - d. bevelen, instructies, verzoeken, daden of nalatigheden van enige (lokale) overheid, een rampenbestrijdingsorganisatie, andere communicatieaanbieders of instanties of andere bevoegde autoriteiten;
 - e. juridische of wetsverplichtingen;
 - f. problemen, vertragingen of fouten in productie of levering van apparatuur door derde partijen;
 - g. brand of andere ongevallen in het bedrijf van 12Connect;
 - h. werkstakingen;
 - i. onbeschikbaarheid van niet vervangbaar personeel dan wel in te zetten derden, personeelstekorten of arbeidsgeschillen; en
- 1.24.2. Indien zich een overmachtssituatie voordoet, wordt de tijd om de prestatie te leveren verlengd met de periode van de vertraging of het onvermogen om de prestatie te leveren in verband met dergelijke situaties. Wanneer een overmachtssituatie blijft bestaan gedurende een periode van langer dan één (1) maand, mag de contractant een dienst die getroffen is door de situatie opzeggen zonder de verplichting uit artikel 1.5.3. na te leven, door middel van een schriftelijke opzegging aan 12Connect binnen een termijn van tien (10) werkdagen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen over en weer iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 1.25. Vrijwaring

- 1.25.1. Contractant is gehouden 12Connect te vrijwaren voor alle kosten en schade waarin 12Connect mocht vervallen doordat derden een vordering op 12Connect instellen ter zake van enig feit waarvoor aansprakelijkheid jegens contractant in deze algemene voorwaarden is uitgesloten.

Artikel 1.26. Slotbepalingen

- 1.26.1. Contractant zal afzien van het zenden van ongevraagde commerciële e-mail naar 12Connect, andere contractanten en/of resellers;
- 1.26.2. Contractant dient 12Connect op de hoogte te stellen van iedere voor 12Connect relevante wijziging in de aan 12Connect verstrekte gegevens; en
- 1.26.3. 12Connect heeft te allen tijde het recht om zonder voorafgaande mededeling wijzigingen in producten aan te brengen. 12Connect is niet gehouden de wijziging te motiveren.

2. Communicatie



Voor zover de dienst een communicatiedienst is, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 2, ter aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1, van toepassing.

Artikel 2.1. Tot stand brengen van een aansluiting

- 2.1.1. 12Connect zal zich redelijkerwijs inspannen om de aansluiting op de overeengekomen datum tot stand te brengen, op een wijze die zij noodzakelijk acht. Indien mogelijk zal 12Connect rekening houden met de redelijke verzoeken van de contractant;
- 2.1.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft 12Connect het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 2.1.3. De contractant garandeert dat al hetgeen benodigd is voor het tot stand brengen van de aansluiting op de locatie van de contractant aanwezig en beschikbaar is. 12Connect is niet verantwoordelijk voor vertragingen in het tot stand brengen van de aansluiting indien dit het gevolg is van het niet voldoen door de contractant aan zijn verplichting uit dit artikellid; en
- 2.1.4. De contractant zal aansprakelijk zijn voor alle kosten die 12Connect en/of haar onderaannemers maken als gevolg van enige vertraging in de totstandbrenging van de aansluiting, voor zover deze vertraging het gevolg is van het niet nakomen door contractant van zijn verplichtingen uit de overeenkomst. 12Connect zal de contractant op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.

Artikel 2.2. Toegang

- 2.2.1. De contractant is verplicht toe te staan dat in en aan gebouwen – alsmede in en op gronden welke daarmee één geheel vormen – voorzieningen worden aangebracht ten behoeve van een aansluiting of vaste verbinding in die gebouwen of in naburige gebouwen en dat deze voorzieningen in stand worden gehouden, worden gewijzigd, worden verplaatst of worden verwijderd;
- 2.2.2. Ten behoeve van de in artikel 2.2.1. genoemde werkzaamheden alsmede ten behoeve van het opheffen van storingen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde voorzieningen, dient de contractant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desgewenst zullen deze personen zich legitimeren; en
- 2.2.3. Op verzoek van 12Connect zal de contractant alle maatregelen nemen zodat 12Connect de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

Artikel 2.3. Toegangscodes

- 2.3.1. Indien ten behoeve van het gebruik van een aansluiting benodigd, zal 12Connect aan de contractant één of meer toegangscodes toekennen; en
- 2.3.2. De contractant kan geen recht doen gelden op het verkrijgen of het behouden van toegekende toegangscodes(s).

Artikel 2.4. Wijziging in de eigenschappen van een communicatiedienst

- 2.4.1. De technische eigenschappen van een communicatiedienst kunnen door 12Connect worden gewijzigd als gevolg van veranderingen in het door 12Connect voor de dienst van derden gebruikte communicatienetwerk, dan wel ten einde de dienst aan te passen, onderhouden of correcties op de dienst uit te voeren;
- 2.4.2. Voor zover mogelijk zal 12Connect zich redelijkerwijs inspannen de in artikel 2.4.1. bedoelde wijzigingen zodanig uit te voeren dat die wijzigingen het niveau van de dienst die de contractant op dat moment krijgt niet zal verminderen. Indien een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties zal hebben voor de contractant, zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan zes (6) weken of zoveel langer als, ter beoordeling van 12Connect, redelijkerwijs mogelijk is, nadat de wijziging bekend is gemaakt; en
- 2.4.3. 12Connect is gerechtigd een communicatiedienst te beëindigen met inachtneming van een termijn van zes (6) weken vanaf de datum waarop dit aan de contractant is medegedeeld, indien technische of bedrijfseconomische redenen 12Connect daartoe noodzaken.

Artikel 2.5. Beschikbare ruimte

- 2.5.1. De contractant dient er zorg voor te dragen dat de voor de voorzieningen beschikbaar gestelde ruimte:
 - a. droog en trillingsvrij is;
 - b. bescherming biedt tegen schadelijke invloeden; en
 - c. voldoet aan de eisen zoals door 12Connect per geval aangegeven, welke niet op onredelijke gronden gebaseerd zullen zijn.

Artikel 2.6. Gebruik

- 2.6.1. Indien contractant een internetverbinding via 12Connect afneemt, is het de contractant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 12Connect op het netwerkaansluitpunt randapparatuur te doen of te laten aansluiten;
- 2.6.2. Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten, die ten doel hebben het te betalen bedrag te verlagen, dat bij het achterwege blijven van die handelingen door de contractant verschuldigd zouden zijn;

- 2.6.3. Indien 12Connect oordeelt dat er sprake is van oneigenlijk gebruik of misbruik, zal de levering van de dienst met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- 2.6.4. Indien het communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van een aansluiting of van aangesloten randapparatuur, is de contractant verplicht aan alle door 12Connect gegeven redelijke voorschriften gevolg te geven; en
- 2.6.5. Voor zover dit door 12Connect wordt verlangd, dient de contractant de elektriciteit die nodig is voor het gebruik van de aansluiting beschikbaar te stellen en te bekostigen.

Artikel 2.7. Onderhoud en serviceverlening

- 2.7.1. De dienst wordt, ook gedurende de periode dat hij in beheer is bij de reseller, onderhouden door of vanwege 12Connect;
- 2.7.2. Onderhoud en serviceverlening van de aansluitingen en diensten zal door 12Connect worden verricht conform de toepasselijke Service Level Agreement;
- 2.7.3. Ten behoeve van nood- of routineonderhoud en/of opheffing van een storing in de dienst, kan 12Connect tijdelijk (een deel van) de dienst buiten gebruik stellen. 12Connect zal dit tot een minimum beperken en waar het toch nodig is, dit tijdig meedelen, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, volgens de procedures en termijnen in de toepasselijke Service Level Agreement, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is;
- 2.7.4. 12Connect is gerechtigd metingen te verrichten voor de dienst. Het uitvoeren van metingen kan gevolgen hebben voor het functioneren van de betreffende dienst of de daarover geleverde diensten. 12Connect zal het uitvoeren van dergelijke metingen zoveel mogelijk beperken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de gerechtvaardigde belangen van de contractant/reseller/eindgebruiker. Waar dit toch nodig is zal 12Connect dit tijdig, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, aan de contractant/reseller mededelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is;
- 2.7.5. Alle storingen in een dienst dan wel de door reseller met gebruikmaking van de dienst aan eindgebruikers geleverde (breedband)verbindingen worden eerst voldoende onderzocht door de reseller voordat er een storingsmelding wordt doorgegeven aan 12Connect. Bij de storingsmelding zal de reseller alle relevante informatie omtrent de storing aan 12Connect doorgeven, zoals gespecificeerd in de toepasselijke Service Level Agreement;
- 2.7.6. Storingen worden zo spoedig mogelijk doch in elk geval binnen de gestelde termijn in de toepasselijke Service Level Agreement nadat zij aan 12Connect bekend zijn geworden, onderzocht en opgelost, tenzij dit voor 12Connect binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is. Een storing zal door 12Connect naar beste vermogen en zo spoedig mogelijk worden opgeheven, met inachtneming van de termijnen en procedures zoals neergelegd in Bijlage B.;
- 2.7.7. De reseller dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek naar het oordeel van 12Connect noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek;
- 2.7.8. De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van 12Connect, behoudens het bepaalde in artikel 2.7.9. van deze Algemene Voorwaarden; en
- 2.7.9. De kosten van het storingsonderzoek en de storingsopheffing kunnen aan reseller in rekening worden gebracht, indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Raamovereenkomst of een Individuele overeenkomst overeengekomen door de reseller en 12Connect of door niet goed functionerende randapparatuur van (een eindgebruiker van) de reseller of derden of de aanwezigheid van andere apparatuur (die eigendom is van en/of beheerd wordt door de reseller) die van invloed is op de dienst of de storing een gevolg is van omgevingsfactoren welke tot de risicosfeer van de reseller dienen te worden gerekend.

Artikel 2.8. Vergoedingen communicatiedienst

- 2.8.1. Eenmalige vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de startdatum;
- 2.8.2. Gebruiksafhankelijke vergoedingen worden achteraf in rekening gebracht en zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening zijn gebracht;
- 2.8.3. Periodieke vergoedingen worden vooraf in rekening gebracht en zijn verschuldigd vanaf de datum dat ze in rekening zijn gebracht;
- 2.8.4. Indien de totstandkoming van de aansluiting exceptionele kosten met zich meebrengt, is 12Connect gerechtigd deze kosten boven op de eenmalige vergoedingen aan de contractant door te berekenen; en
- 2.8.5. 12Connect is gerechtigd met onmiddellijke ingang haar tarieven te wijzigen indien en voor zover zulks voortvloeit uit een gerechtelijke beslissing, een beslissing van ACM of een beslissing van een andere bevoegde instantie.

Artikel 2.9. Buitengebruikstelling van een aansluiting

- 2.9.1. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande artikelen, behoudt 12Connect zich het recht voor de aansluiting alsmede haar overige dienstverlening tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien de contractant ter zake van een aansluiting een verplichting jegens 12Connect niet nakomt en deze niet-nakoming naar het redelijke oordeel van 12Connect buitengebruikstelling rechtvaardigt. De verplichting tot betaling van vergoedingen, waaronder mede begrepen maandelijkse vergoedingen, blijft gedurende de buitengebruikstelling onverkort bestaan;
- 2.9.2. 12Connect is bevoegd tot buitengebruikstelling van een aansluiting over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling in de volgende gevallen:
 - a. indien de contractant in strijd handelt met de artikelen 2.6.4., 2.2.1. of 1.14.3.;
 - b. indien de contractant in verzuim is als bedoeld in artikel 1.19.1.;
 - c. indien de contractant weigert op verzoek van 12Connect zekerstelling te verstrekken overeenkomstig artikel 1.20.1.; en
 - d. indien de contractant dusdanige schade veroorzaakt dat van 12Connect niet verlangd kan worden dat de aansluiting in stand wordt gehouden;

- 2.9.3. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien de contractant binnen de door 12Connect gestelde termijn zijn verplichtingen alsnog is nagekomen. Voor de indienststelling is een door 12Connect te bepalen bedrag aan her aansluitingskosten verschuldigd;
- 2.9.4. 12Connect is gerechtigd om ten behoeve van noodonderhoud en routinematig onderhoud de aansluiting tijdelijk buiten gebruik te stellen; en
- 2.9.5. Indien 12Connect op basis van wet of andere regelgeving of een uitspraak van een bevoegde Nederlandse of buitenlandse autoriteit niet langer in staat is de communicatiedienst te exploiteren, is 12Connect bevoegd om de aansluiting per direct buiten gebruik te stellen, zonder de verplichting om tot schadevergoeding aan de contractant/reseller over te gaan.

Artikel 2.10. Wijziging, verplaatsing of verhuizing van een aansluiting

- 2.10.1. Ingeval de contractant een wijziging, verplaatsing of verhuizing van zijn aansluiting wenst, dient hij een daarop gerichte aanvraag bij 12Connect in te dienen. Voor de verdere aanvraagprocedure is het gestelde in de artikelen 1.4. en 2.1 van toepassing.

Artikel 2.11. Facturering

- 2.11.1. 12Connect brengt de verschuldigde bedragen in rekening door middel van een gespecificeerde factuur, tenzij de contractant kenbaar heeft gemaakt een geheel of gedeeltelijk niet gespecificeerde factuur te willen ontvangen; en
- 2.11.2. Voor een specificatie die boven de door 12Connect gehanteerde standaard specificaties uitgaat, is 12Connect gerechtigd een vergoeding bij de contractant in rekening te brengen, volgens daartoe door 12Connect vastgestelde tarieven.

Artikel 2.12. Nummers en nummerportabiliteit

- 2.12.1. 12Connect kent aan de contractant één testnummer toe. Indien de contractant reeds een nummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder meewerkt aan nummerportabiliteit. Wanneer de contractant reeds een nummer door ACM toegewezen heeft gekregen, kan dat nummer door 12Connect geactiveerd worden.;
- 2.12.2. 12Connect is gerechtigd een toegekend nummer te wijzigen of in te trekken indien wijzigingen in het Nationaal nummerplan, wijzigingen in nummertoeewijzing door ACM of andere omstandigheden de nummerwijziging of intrekking noodzakelijk maken; en
- 2.12.3. Bij einde van de overeenkomst met 12Connect kan de contractant aan 12Connect verzoeken het (de) door hem bij de aansluiting gebruikte nummer(s) over te zetten naar een andere communicatieaanbieder, mits 12Connect met deze aanbieder een overeenkomst over nummerportabiliteit heeft gesloten. Deze bepaling is niet van toepassing op door 12Connect toegekende testnummers.

Artikel 2.13. Klachten en geschillen

- 2.13.1. De contractant dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot de overeenkomst in eerste instantie te wenden tot 12Connect via het op de factuur aangegeven telefoonnummer of correspondentieadres. 12Connect zal zich redelijkerwijs inspannen om binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren;
- 2.13.2. Voor telecommunicatiediensten, zijnde een vaste openbare telefoondienst, een mobiele openbare telefoondienst of andere door de overheid aangewezen openbare telecommunicatiediensten, gelden de navolgende leden van dit artikel;
- 2.13.3. Uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van een schriftelijke afwijzing van de klacht door 12Connect dan wel binnen tien (10) werkdagen na de datum waarop ingevolge artikel 2.13.2. had moeten worden gereageerd, kan de contractant, een geschil met betrekking tot de telecommunicatiedienst voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, waarvan uitsluitend of in hoofdzaak gebruik wordt gemaakt op verzoek van de contractant zijnde een natuurlijk persoon en de Geschillencommissie Telecommunicatie op grond van haar reglement bevoegd is. De beslissing van de Geschillencommissie Telecommunicatie zal bindend zijn voor beide partijen; en
- 2.13.4. Indien de contractant niet instemt met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Telecommunicatie of laatstgenoemde op grond van haar reglement niet bevoegd is van het geschil kennis te nemen, kunnen partijen het geschil aan de bevoegde Nederlandse rechter voorleggen.

Artikel 2.14. Bemiddeling

- 2.14.1. Op verzoek van de contractant zal 12Connect bemiddelen bij het verkrijgen van diensten en/of producten bij derden, waarbij 12Connect geen eindresultaat kan garanderen;
- 2.14.2. De contractant dient 12Connect op haar verzoek te voorzien van alle informatie die benodigd is voor het verkrijgen van de dienst en/of het product. De contractant is verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking van de door 12Connect benodigde informatie ;
- 2.14.3. Op de diensten en producten zoals bedoeld onder artikel 2.1.1. zijn de voorwaarden van de desbetreffende derde van toepassing; en
- 2.14.4. De contractant is aan 12Connect de door 12Connect vastgestelde eenmalige vergoeding verschuldigd voor de bemiddeling door 12Connect.

3. Levering van software

Voor zover de dienst de levering van software betreft, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 3, ter aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1 en 2, van toepassing.

Artikel 3.1. Licenties ten behoeve van het gebruik van software

- 3.1.1. Contractant accepteert de voorwaarden van de licentie door:
 - a. ondertekening van een door 12Connect aangeboden overeenkomst;
 - b. plaatsing van een opdracht;
 - c. downloaden of installatie van 12Connect software; of
 - d. het openen van de verpakking van de 12Connect software.
- 3.1.2. De licentie geeft aan contractant het recht om 12Connect software voor privé of zakelijke doeleinden in te zetten. Evaluatieversies dienen uitsluitend ter bestudering van het product;
- 3.1.3. Contractant mag zonder schriftelijke toestemming van 12Connect geen werkzaamheden uitvoeren die de correcte werking van de software verstoren of zouden kunnen verstoren; en
- 3.1.4. 12Connect heeft het recht een licentie te weigeren of te beëindigen, indien 12Connect van oordeel is dat:
 - a. contractant niet voldoet aan de verplichtingen die aan de licentie of deze Algemene Voorwaarden zijn verbonden; of
 - b. contractant de producten en/of diensten inzet voor doeleinden die:
 - in strijd zijn met geldende wetgeving; of
 - de zakelijke belangen van 12Connect (kunnen) schaden.12Connect is niet gehouden tot restitutie van bedragen die ten tijde van het beëindigen van de overeenkomst ter zake aan gelden zijn betaald.

4. Resellers

Voor zover het hier een overeenkomst met een reseller betreft, zijn de bepalingen in dit hoofdstuk 4, ter aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1, 2 en 3, van toepassing.

Artikel 4.1. Resellers

- 4.1.1. Resellers kunnen geen verplichtingen aangaan in naam van 12Connect;
- 4.1.2. Het staat resellers niet vrij om een eigen naam aan 12Connect producten en diensten te geven;
- 4.1.3. Resellers zijn gehouden dezelfde prijzen en kortingen voor 12Connect producten en diensten te hanteren als 12Connect;
- 4.1.4. 12Connect heeft het recht de door haar gehanteerde prijzen te wijzigen. Resellers zijn aan een prijswijziging gebonden, tenzij zij binnen vijf dagen nadat deze wijziging aan hen bekend is gemaakt de Raamovereenkomst Reseller conform deze voorwaarden opzeggen. Deze prijswijziging dient de reseller onverwijld aan haar contractanten door te voeren;
- 4.1.5. De Raamovereenkomst Reseller voor 12Connect software geldt voor de duur zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst Reseller, bij gebreke waarvan de initiële periode twaalf (12) maanden zal zijn.
- 4.1.6. Na verloop van de termijn zoals beschreven in artikel 4.1.5. zal de periode telkens stilzwijgend voor dezelfde duur verlengd worden, tenzij het uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van het betreffende jaar door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst wordt opgezegd; en
- 4.1.7. 12Connect heeft het recht de Raamovereenkomst Reseller tussentijds te beëindigen indien niet wordt voldaan aan de verplichtingen die aan de Individuele overeenkomst zijn verbonden, waaronder de uit deze voorwaarden voortvloeiende verplichtingen. 12Connect is niet gehouden tot restitutie van bedragen die ten tijde van het beëindigen van de Individuele overeenkomst ter zake aan gelden zijn betaald.