



Aanvullende Voorwaarden Cloud Services.

Artikel 1. Definities

- 1.1 Brutohersteltijd: de tijd tussen de melding van een storing door de Contractant en de mededeling door de Klantenservice dat de Dienst(en) opnieuw ter beschikking is (zijn) van de Contractant.
- 1.2 Contract: de overeenkomst met betrekking tot de levering van (een) Dienst(en), samengesteld uit de Algemene Voorwaarden Groot Zakelijk, deze Aanvullende Voorwaarden Cloud Services en het Service Agreement(s); en elke schriftelijke wijziging van deze overeenkomst.
- 1.3 Dienst: elke cloud service Dienst die Ziggo aanbiedt aan de Contractant. Elke cloud service Dienst wordt beschreven in een Service Agreement.
- 1.4 Kantooruren: van 8.00 uur tot 18.00 uur, elke dag behalve op zaterdag, zondag en op feestdagen.
- 1.5 Nettohersteltijd: het verschil tussen de Brutohersteltijd en de verschillende Stop-klokken die tijdens de interventies ontstaan. Alleen de Nettohersteltijd wordt in aanmerking genomen bij de berekening van eventuele terugbetalingen in het kader van de SLA.
- 1.6 RFS-datum ('ready for service'): de datum waarop de Dienst in dienst werd gesteld door Ziggo.
- 1.7 SLA: Service Level Agreement. De kwaliteitsgaranties opgenomen in het Service Agreement tussen Ziggo en de Contractant waarin Ziggo garanties geeft aangaande de geleverde Dienst(en).
- 1.8 Solution Document (Order Form): het formulier dat de Contractant volledig en correct moet invullen bij het plaatsen van een bestelling.
- 1.9 Stop-klok: periode die door Ziggo niet in aanmerking wordt genomen bij het berekenen van de tijd die vereist is om een dienstonderbreking te beëindigen.
- 1.10 Webformulier: een online versie van het Solution Document, waarmee de Contractant bestellingen plaatst.

Artikel 2. Toepasselijkheid van de Aanvullende Voorwaarden

Onverminderd enige andere bepaling in deze Aanvullende Voorwaarden, is elke bestelling van een Dienst door de Contractant, ongeacht of deze bestelling voor of na de datum van de ondertekening van het Contract werd geplaatst, tijdens de duur van het Contract onderworpen aan de bepalingen van deze Aanvullende Voorwaarden; dit geldt tevens indien dit niet uitdrukkelijk wordt vermeld bij de bestelling van de betreffende Dienst.

Artikel 3. Aansprakelijkheid

In aanvulling op artikel 10 van de Algemene Voorwaarden Groot Zakelijk aanvaarden Ziggo en aan haar gerelateerde vennootschappen en leveranciers geen aansprakelijkheid voor (eventueel) verlies van gegevens van Contractant of enige schade, direct, indirect of op enige andere wijze verband houdende met de verkoop of het gebruik van de Dienst door Contractant.

Artikel 4. Duur van de Dienst(en)

De onderhavige Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing vanaf de datum van ondertekening van één of meerdere Service Agreements of Solution Documents of Webformulieren en blijven van toepassing zolang een Dienst geleverd wordt aan de Contractant.

De beëindiging van een Dienst is enkel toegestaan:

- I in geval van opzegging van de Dienst door de Contractant conform de in dit Contract bepaalde opzegtermijn, of
- II in geval van voorafgaand schriftelijk akkoord van beide Partijen, of
- III in geval van betaling door de Contractant aan Ziggo van een afkoopsom voor elke beëindigde Dienst.

Deze afkoopsom bestaat uit:

- a Alle kortingen en discounts die voor de Dienst werden toegekend.
- b De som van alle bedragen die door de Contractant voor deze Dienst nog verschuldigd zijn sinds diens bestelling tot het einde van de lopende periode, inclusief de kosten gemaakt door Ziggo bij derde partijen. Voor de berekening van deze nog niet vervallen bedragen baseert Ziggo zich op het gemiddelde van de reeds gefactureerde bedragen voor de betreffende Dienst en/of op de abonnementsvergoeding bepaald



in het Solution Document. Indien een minimumgebruiksdrempel werd vastgelegd, zal minstens de hiermee maandelijks overeenstemmende som in rekening worden gebracht.

- c Alle installatiekosten die Ziggo gemaakt heeft om de Dienst te kunnen leveren.

De looptijd van een Dienst wordt bepaald in het Solution Document of op het Webformulier.

Artikel 5. Verplichtingen Contractant

Voor elke Dienst moet een origineel, volledig en correct ingevuld Solution Document of Webformulier worden opgemaakt en ondertekend door de Contractant. Op voorwaarde dat het Service Agreement minstens eenmaal rechtsgeldig is ondertekend door een tekeningsbevoegde van Contractant, kunnen bestellingen eveneens rechtsgeldig per fax, e-mail of elektronisch worden geplaatst. Dergelijke bestellingen zullen als geldig en contractueel bindend voor de Contractant worden beschouwd, zelfs indien ze niet ondertekend zijn en niet bevestigd door een origineel exemplaar. Deze uitzondering doet geen afbreuk aan de regel dat elke bestelling goedgekeurd en aanvaard moet worden door Ziggo, door middel van een bevestiging van de bestelling die naar de Contractant wordt verzonden, alvorens ze als bindend voor Ziggo wordt beschouwd. Na ontvangst van deze bevestiging staat het Contractant vrij om nog binnen 3 werkdagen de bestelling te annuleren indien deze niet correct of door een niet-tekenbevoegde zou zijn aangegaan. Degene die een Dienst bestelt, dient te allen tijden tekenbevoegd te zijn, ook als een Dienst via het Webformulier wordt besteld.

Artikel 6. Betaling van de Dienst(en)

Voor nieuwe Contractanten die via het Solution Document of het Webformulier bestellingen plaatsen geldt dat betaling van de Diensten alleen mogelijk is door middel van automatische incasso. Contractant machtigt Ziggo hierbij voor alsdan tot het maandelijks afschrijven van de kosten van de Diensten van een bij Ziggo opgegeven rekeningnummer van Contractant. Contractanten die reeds Diensten van Ziggo afnemen, behouden dezelfde betalingsmethoden als voor de overige afgenomen Diensten.

Artikel 7. Volledig akkoord en hiërarchie

De titels bij de artikelnummers opgenomen in het Contract hebben enkel een verduidelijkende functie. Ze maken geen deel uit van de termen en voorwaarden van het Contract, noch beïnvloeden ze de betekenis en de interpretatie ervan. Dit Contract drukt het geheel van de contractuele verplichtingen van de partijen uit. In geval van tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten van het Contract zal de volgende hiërarchie gelden, waarbij de hoger gerangschikte documenten prevaleren boven de lager gerangschikte documenten:

- I Algemene Voorwaarden Groot Zakelijk.
- II Aanvullende Voorwaarden Cloud Services.
- III Service Agreement.
- III Solution Document/Webformulier.

Het Contract prevaleert steeds boven (een) eventuele offerte(s). Elke verwijzing naar de offerte heeft louter tot doel een verduidelijking te geven van de technische oplossing die onder het Contract aan de Contractant wordt aangeboden alsook van de prijzenstructuur die toegepast wordt.

Deze voorwaarden gelden in het gebied waar de diensten van Ziggo tot 13 april 2015 onder de naam UPC Business (als handelsnaam van UPC Nederland Business B.V.) werden geleverd. De naam UPC Nederland Business B.V. is per 13 april 2015 gewijzigd in Ziggo Zakelijk Services B.V.

Overal waar we in deze voorwaarden spreken van Ziggo bedoelen we Ziggo Zakelijk Services B.V.