

Algemene Voorwaarden IntroWeb Nederland

ARTIKEL 1 -	Definities	1
ARTIKEL 2 -	Totstandkoming van de Overeenkomst	2
ARTIKEL 3 -	Levering van de Dienst	2
ARTIKEL 4 -	Voorzieningen	2
ARTIKEL 5 -	Tarieven	3
ARTIKEL 6 -	Inspanningsverplichting van De Service Provider	3
ARTIKEL 7 -	Zorgplicht van de Klant	3
ARTIKEL 8 -	Informatieverstrekking en privacybescherming	4
ARTIKEL 9 -	Onderhoud	4
ARTIKEL 10 -	Storingen	4
ARTIKEL 11 -	Wijziging van de Dienst dan wel het Netwerk	5
ARTIKEL 12 -	Kwaliteitsniveau van de Dienst	5
ARTIKEL 13 -	Beëindiging van de Overeenkomst	5
ARTIKEL 14 -	De betaling	6
ARTIKEL 15 -	Buiten gebruik stellen van de Dienst	6
ARTIKEL 16 -	Overmacht	6
ARTIKEL 17 -	Aansprakelijkheid van De Service Provider	7
ARTIKEL 18 -	Aansprakelijkheid van de Klant	7
ARTIKEL 19 -	Verhuizing	7
ARTIKEL 20 -	Contractoverdracht	7
ARTIKEL 21 -	Klachten	8
ARTIKEL 22 -	Afwijking	8
ARTIKEL 23 -	Toepasselijkheid van de AV	8

ARTIKEL 1 - Definities

<i>Het Netwerk:</i>	Het samenstel van technische systemen bestemd voor gegevensverkeer langs elektronische weg.
<i>De Dienst:</i>	De mogelijkheid om gebruik te maken van het Netwerk en de eventuele levering van bijbehorende zaken en diensten.
<i>De Overeenkomst:</i>	De Overeenkomst op grond waarvan De Service Provider de Dienst levert en in stand houdt. Hier maken de Algemene Voorwaarden deel van uit.
<i>De Service Provider:</i>	IntroWeb Nederland B.V.
<i>De Klant:</i>	Degene die met De Service Provider een Overeenkomst heeft gesloten, zijnde zowel de professionele wederpartij als de consument, tenzij in de algemene voorwaarden wordt gesproken over de consument, in welk geval bedoeld wordt op de klant in de vorm van een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
<i>Voorzieningen:</i>	Alle hulpmiddelen die De Service Provider aan de Klant beschikbaar heeft gesteld om van de Dienst gebruik te kunnen maken.
<i>De AV:</i>	De onderhavige Algemene Voorwaarden voor de Dienst van De Service Provider.

ARTIKEL 2 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Het aanbod omvat een omschrijving van de aard en omvang van de Dienst.
2. Aanvaarding van het aanbod door de Klant dient schriftelijk of elektronisch (per e-mail) te geschieden. Bij schriftelijke aanvaarding komt de Overeenkomst tot stand indien en op het moment dat De Service Provider deze heeft ontvangen, bij elektronische aanvaarding indien en op het moment dat De Service Provider de ontvangst heeft geaccepteerd.
3. De Overeenkomst komt niet tot stand indien De Service Provider de aanvaarding van zijn aanbod weigert. Dit kan onder meer op de volgende grond:
 - a.) De Klant toont niet de gevraagde gegevens voor identificatie binnen een door De Service Provider gestelde termijn;
 - b.) De Klant komt een in de AV gestelde verplichting niet na, of het is aannemelijk dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen;
 - c.) De Klant komt (financiële) verplichtingen uit hoofde van eerdere Overeenkomsten jegens De Service Provider niet na, dan wel is deze eerder niet nagekomen;
 - d.) er sprake is van redenen of omstandigheden op grond waarvan van De Service Provider redelijkerwijze niet kan worden gevraagd de aanmelding te accepteren. De Service Provider is daarbij niet verplicht de reden van weigering te motiveren.

ARTIKEL 3 - Levering van de Dienst

De levering van de Dienst vindt plaats vanaf het in de Overeenkomst genoemde tijdstip.

ARTIKEL 4 - Voorzieningen

1. Partijen kunnen schriftelijk of elektronisch overeenkomen dat De Service Provider aan de Klant Voorzieningen verschaft. Bij de aanleg daarvan houdt De Service Provider zo veel mogelijk rekening met de wensen van de Klant en voorkomt daarbij dat de Klant onevenredige hinder van de aanleg ondervindt.
2. De Klant zorgt ervoor dat er voor deze Voorzieningen op de overeengekomen locatie een geschikte plaats beschikbaar is, waar deze goed kunnen functioneren. Hij is niet gerechtigd zelf wijzigingen in Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan De Service Provider te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behalve met instemming van De Service Provider. Voorts mag de Klant de op de Voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringen niet verwijderen.
3. De Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot het geven van toestemming voor de aanleg en instandhouding van het Netwerk en eventuele Voorzieningen op de daarvoor bedoelde locatie.
4. Indien derden rechten willen doen gelden op de aangebrachte Voorzieningen dient de Klant hen terstond van de rechten van De Service Provider op de hoogte te stellen. De Klant dient De Service Provider direct daarover in te lichten.
5. De Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van de Voorzieningen waarmee De Service Provider de Dienst tot stand brengt, tenzij schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen.
6. Na beëindiging van de Overeenkomst is De Service Provider gerechtigd de Voorzieningen te verwijderen, waarbij de Klant is gehouden daaraan alle door De Service Provider verlangde redelijke medewerking te verlenen.
7. De Klant verkrijgt het recht om de eventueel ter beschikking gestelde software en/of de bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken. Deze licentie is niet exclusief, niet overdraagbaar en geldt alleen voor zover noodzakelijk om van de Dienst gebruik te kunnen maken. De Overeenkomst strekt niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten.

ARTIKEL 5 - Tarieven

1. De Klant is aan De Service Provider vaste en/of variabele vergoedingen verschuldigd voor de overeengekomen Dienst volgens de daarvoor bekend gemaakte tarieven. Vaste vergoedingen kunnen bestaan uit maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en waarborgsommen. Variabele vergoedingen zijn afhankelijk van het gebruik van de Dienst. Dit kunnen ook bedragen zijn die wegens het gebruik van de Dienst aan derden verschuldigd zijn.
2. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen zijn de gegevens van De Service Provider beslissend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. De Service Provider dient bij de vaststelling van deze gegevens de zorgvuldigheid in acht te nemen die daarbij verlangd mag worden.
3. De Service Provider kan zijn tarieven slechts wijzigen nadat hij de wijziging ten minste vier weken voorafgaand aan de inwerkingtreding daarvan schriftelijk of elektronisch aan een Klant bekend heeft gemaakt.

ARTIKEL 6 - Inspanningsverplichting van De Service Provider

De Service Provider spant zich in om de Dienst zo goed mogelijk te verlenen zorgt ervoor dat deze voldoet aan in redelijkheid te stellen verwachtingen van de Klant. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen.

ARTIKEL 7 - Zorgplicht van de Klant

1. De Klant zal zorgvuldig omgaan met door De Service Provider beschikbaar gestelde Voorzieningen. Hij zal voorts bij het gebruik van de Dienst geen storingen veroorzaken in het gebruik van de Dienst door anderen. Evenmin mag de Klant het functioneren van het Netwerk verstoren of anderszins het belang van De Service Provider dusdanig schaden dat van De Service Provider niet verlangd kan worden dat hij de Dienst continueert.
2. Het is de Klant alleen toegestaan gebruik te maken van de Dienst zolang hij zich gedraagt conform de AV, de internationale Netiquette (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en eventuele door De Service Provider kenbaar gemaakte eigen gedragscodes voor een redelijk gebruik van het Internet waaronder een Fair Use Policy.
3. Het is de Klant niet toegestaan anderen dan De Service Provider werkzaamheden aan het Netwerk en de zich in de locatie van de Klant bevindende delen daarvan te laten verrichten, voor zover De Service Provider verantwoordelijk is voor het onderhoud daarvan tenzij De Service Provider hier schriftelijk of elektronisch toestemming voor heeft verleend.
4. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst of delen daarvan aan derden ter beschikking te stellen behoudens toestemming van De Service Provider.

ARTIKEL 8 - Informatieverstrekking en privacybescherming

1. De Klant is verplicht aan De Service Provider de correcte en volledige gegevens te verschaffen die De Service Provider nodig heeft voor het tot stand brengen en in stand houden van een goede werking van de Dienst.
2. De Service Provider vermeldt voor welke doeleinden hij welke gegevens van de Klant en wijst de Klant op diens inzage- en correctierecht.
3. De Service Provider verstrekt alleen persoonsgegevens aan derden indien de Klant daar in heeft toegestemd, behoudens het bepaalde in lid 5.
4. De Service Provider draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
5. Indien zij daartoe rechtens wordt verplicht middels een door de bevoegde autoriteiten afgegeven bevel, zal de Service Provider tot het verstrekken van informatie (waaronder persoonsgegevens) en tot het verlenen van medewerking in het kader van strafrechtelijk opsporingsonderzoek, overgaan.

ARTIKEL 9 - Onderhoud

1. De Dienst en het Netwerk worden onderhouden door of vanwege De Service Provider, tenzij anders is overeengekomen. Hij voorkomt zo veel mogelijk dat de Klant daarvan hinder ondervindt.
2. De Service Provider is gerechtigd voor het plegen van zulk onderhoud de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen. Hij zal dit buiten gebruik stellen indien mogelijk van tevoren aankondigen, tenzij het van zodanig korte duur of beperkte omvang is dat een algemene of bijzondere bekendmaking in redelijkheid niet van hem verlangd kan worden.

ARTIKEL 10 - Storingen

1. De Klant dient een storing in het functioneren van een Dienst zo spoedig mogelijk aan De Service Provider te melden.
2. Nadat hem een storing bekend is geworden onderzoekt De Service Provider deze zo spoedig mogelijk en heft de storing, voor zover deze op de Dienst betrekking heeft, naar beste kunnen op.
3. De Service Provider zal de Klant zo goed mogelijk informeren over storingen in de Dienst en het opheffen daarvan en over de eventueel daaraan verbonden kosten.
4. De Klant dient zijn medewerking aan het storingsonderzoek te verlenen.
5. De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van De Service Provider. Deze kosten kunnen aan de Klant in rekening worden gebracht indien uit het onderzoek blijkt dat de storing zich bevindt in het apparaat bij de Klant bestemd voor de verbinding met het Netwerk dan wel het gevolg is van een handelen door de Klant in strijd met artikel 7 van de AV.
6. Indien een storing als bedoeld in lid 5 zich (mede) uitstrekt tot de Dienst verleend aan andere Klanten, is De Service Provider gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij de Klant door wie de storing wordt veroorzaakt.

ARTIKEL 11 - Wijziging van de Dienst dan wel het Netwerk

1. De Service Provider heeft het recht om de samenstelling van de Dienst, de grootte van het bij de Dienst te leveren dienstenpakket dan wel het Netwerk te wijzigen.
2. De Service Provider zal trachten de wijzigingen uit te voeren zonder dat dit voor de Klant negatieve gevolgen heeft in het gebruik van de Dienst.
3. De Service Provider zal een dergelijke wijziging ten minste vier weken tevoren bekend maken indien hij in redelijkheid zou moeten voorzien dat deze negatieve financiële consequenties heeft voor de Klant.

ARTIKEL 12 - Kwaliteitsniveau van de Dienst

Een door De Service Provider vastgestelde schadevergoedingsregeling is van toepassing indien een wijziging van de Dienst als bedoeld in artikel 11 of een eventuele andere oorzaak een verlaging van het overeengekomen kwaliteitsniveau van de Dienst tot gevolg heeft.

ARTIKEL 13 - Beëindiging van de Overeenkomst

1. De Klant kan een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen met inachtneming van minimaal een termijn van één kalendermaand voor het einde van de overeengekomen periode, voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald.
2. Indien De Service Provider een tariefsverhoging doorvoert in overeenstemming met artikel 5 lid 3 heeft een Klant het recht, tot aan het moment van inwerkingtreding van de wijziging, de Overeenkomst kosteloos te beëindigen. De opzegging gaat in op de datum waarop de tariefsverhoging in werking treedt.
3. De Klant heeft tot aan het moment van inwerkingtreding van een wijziging van de Dienst het recht de Overeenkomst te beëindigen, indien deze wijziging voor hem nadelig en niet van geringe betekenis is. De Service Provider is verplicht een Klant minimaal 4 weken van te voren van een dergelijke wijziging op de hoogte te stellen.
4. De Service Provider kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen:
 - a. indien de Klant handelt in strijd met het bepaalde in het tweede lid van artikel 7;
 - b. in geval de Klant surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
 - c. in geval de Klant in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend;
 - d. in geval beslag op de activa van de Klant wordt gelegd, tenzij de Klant genoegzame zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verbintenissen;
 - e. in geval de Klant wordt toegelaten tot de regeling in het kader van de WSNP;
 - f. in geval de Klant en of zijn vermogen onder bewind of onder curatele wordt gesteld.

Indien op deze gronden tot beëindiging van de overeenkomst wordt overgegaan kan de Klant geen enkele aanspraak op schadevergoeding maken, hoe ook genaamd en uit welke hoofde dan ook.

ARTIKEL 14 - De betaling

1. De Klant is tot betaling verplicht overeenkomstig de met De Service Provider gemaakte afspraken en de geldende tarieven.
2. De Service Provider is gerechtigd de in artikel 5 genoemde vaste vergoedingen periodiek door middel van vooruitbetaling in rekening te brengen. De in artikel 5 genoemde variabele vergoedingen worden periodiek achteraf in rekening gebracht.
3. De Klant is tot betaling verplicht vanaf de dag waarop De Service Provider hem feitelijk de Dienst levert.
4. De Klant is verplicht om De Service Provider te machtigen de verschuldigde bedragen via een automatische incasso af te schrijven van zijn/haar Nederlandse bank- of girorekening, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald door De Service Provider
5. In geval de Klant de automatisch geïnde bedragen ten onrechte terughaalt kan De Service Provider een redelijk bedrag aan administratiekosten in rekening brengen voor iedere 'storting'.
6. Bij niet-tijdige betaling zal De Service Provider een aanmaning zenden, waarin een nadere termijn is opgenomen waarbinnen de Klant alsnog aan zijn betalingsverplichting kan voldoen.
7. Indien de Klant niet binnen die nadere termijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

ARTIKEL 15 - Buiten gebruik stellen van de Dienst

1. Indien de Klant een verplichting uit de Overeenkomst jegens De Service Provider niet nakomt, heeft De Service Provider het recht, mits de niet-nakoming dit rechtvaardigt, tot buiten gebruik stelling van de Dienst over te gaan. Eerst dient De Service Provider evenwel een schriftelijke of elektronische waarschuwing te geven, tenzij dit van hem in de gegeven situatie niet gevegd kan worden.
2. De verplichting tot betaling van de maandelijkse vergoedingen en van de overige verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.
3. De Service Provider zal tot weer in gebruik stellen van de Dienst overgaan indien de Klant binnen een door De Service Provider gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Daarvoor kan een bedrag aan (her)aansluitkosten verschuldigd zijn.

ARTIKEL 16 - Overmacht

1. In geval van overmacht vervalt de verplichting van De Service Provider tot nakoming van de Overeenkomst. De Service Provider is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht.
2. Gevallen van overmacht zijn in ieder geval uitval van stroomvoorziening en tekortkomingen in het Netwerk van een derde.

ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid van De Service Provider

1. De Service Provider is tegenover de Consument slechts aansprakelijk tot een maximum van EURO 250 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen per Consument, met een maximum van EURO 500 per jaar voor aantoonbare, directe schade voor de Consument die het gevolg is van een tekortkoming die aan De Service Provider is toe te rekenen, aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld of door hem worden ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Service Provider is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens omdat de Dienst niet door de Consument is ontvangen of schade die het gevolg is van gegevens die via het Netwerk zijn getransporteerd.
3. Tegenover Klanten die geen Consument zijn is alle aansprakelijkheid van De Service Provider uitgesloten.
4. Voor schadevergoeding geldt een drempelbedrag van EURO 25 voor de Consument, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.
5. Schade als gevolg van een tekortkoming van andere aanbieders van Netwerken en diensten waarmee het Netwerk en de Dienst van De Service Provider zijn verbonden, is niet aan De Service Provider toe te rekenen. Ook schade als gevolg van een tekortkoming in een niet door De Service Provider beschikbaar gesteld apparaat bij de Klant bestemd voor de verbinding met het Netwerk is niet aan De Service Provider toe te rekenen.

ARTIKEL 18 - Aansprakelijkheid van de Klant

1. De Klant is tegenover De Service Provider aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem (Klant) is toe te rekenen, en/of ieder onbevoegd gebruik van de Dienst of het Netwerk.
2. Onder schade als bedoeld in het vorige lid valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen.
3. De Klant vrijwaart De Service Provider tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op De Service Provider zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat van de Dienst is gemaakt, in het bijzonder voor wat betreft de inhoud van verzonden gegevens.

ARTIKEL 19 - Verhuizing

Indien de Klant verhuist en/of zijn nota-adres wijzigt dient hij minimaal 5 weken daaraan voorafgaand zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe nota-adres schriftelijk of elektronisch aan De Service Provider mee te delen.

ARTIKEL 20 - Contractsoverdracht

De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke of elektronische toestemming van De Service Provider.

ARTIKEL 21 - Klachten

1. Een klacht over de factuur wordt slechts in behandeling genomen indien De Service Provider deze binnen een maand na factuurdatum heeft ontvangen.
2. Een klacht omtrent de Dienst en/of het Netwerk wordt slechts in behandeling genomen indien De Service Provider deze heeft ontvangen binnen een maand vanaf het moment waarop de aanleiding voor de klacht zich voor het eerst heeft voorgedaan, dan wel zoveel eerder als de Klant had moeten begrijpen dat nodig is voor een goede behandeling van de klacht.
3. De klacht dient te worden ingediend op de door De Service Provider aangegeven wijze, schriftelijk dan wel elektronisch.
4. Niet tijdig voorleggen van een klacht kan tot gevolg hebben dat de Klant zijn rechten terzake verliest.
5. De Service Provider zal binnen een maand na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt De Service Provider – met vermelding van de redenen – binnen die termijn aan de Klant kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem zal worden meegedeeld.

ARTIKEL 22 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze AV, moeten schriftelijk of elektronisch tussen De Service Provider en de Klant worden vastgelegd.

ARTIKEL 23 - Toepasselijkheid van de AV

1. In het geval één of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
2. Deze algemene voorwaarden en alle aanbiedingen/offertes, opdrachten en overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
3. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de aanbieding/offerte, de opdracht en/of de overeenkomst of een nadere overeenkomst waarop algemene voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter. Voor zakelijke klanten is de enige bevoegde rechter de Rechtbank te Almelo.