



ALGEMENE VOORWAARDEN

voor de levering van elektronische communicatie diensten
en voor levering, beheer en onderhoudswerkzaamheden
van Managed Dark Fiber Glasvezelverbindingen
door
de Coöperatie Midden-BrabantGlas U.A. (MBG)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN.....	4
2. AANBOD.....	7
3. TOTSTANDKOMING FttH en FttB overeenkomst.....	8
4. DUUR EN BEËINDIGING FttH en FttB Overeenkomst.....	9
5. BESCHIKBAARHEID DIENST FttH en FttB.....	10
6. Melden van Storingen en Hersteltijden FttH en FttB Diensten.....	11
7. OPSCHORTING EN OVERMACHT FttH en FttB Diensten.....	12
8. GEBRUIK VAN DE FttH en FttB DIENST.....	12
9. VERGOEDINGEN FttH en FttB Diensten.....	14
10. BETALING voor FttH en FttB Diensten.....	15
11. VERHUIZING / CONTRACTOVERNAME FttH en FttB Klant.....	16
12. WIJZIGING FttH en FttB TARIEVEN.....	16
13. INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING FttH en FttB VOORZIENINGEN.....	17
14. FttH en FttB VOORZIENINGEN.....	17
15. AANSPRAKELIJKHEID MBG inzake FttH en FttB Overeenkomsten.....	18
16. AANSPRAKELIJKHEID FttH en FttB KLANT.....	19
17. TOTSTANDKOMING MANAGED DARK FIBER OVEREENKOMST.....	19
18. DUUR EN BEËINDIGING MANAGED DARK FIBER OVEREENKOMST.....	20
19. MELDEN VAN STORINGEN MANAGED DARK FIBER DIENSTEN.....	20
20. AFMELDEN VAN STORINGEN MANAGED DARK FIBER VERBINDINGEN.....	21
21. HERSTELTIJDEN MANAGED DARK FIBER DIENSTEN.....	21
22. ADMINISTRATIE VAN STORINGEN EN HERSTEL MANAGED DARK FIBER.....	21
23. MEDEWERKING AFNEMER BIJ STORINGSHERST. EN ONDERHOUD MAN.DARK FIBER.....	21
24. ONDERHOUD EN HERSTELWERKZAAMHEDEN MANAGED DARK FIBER.....	22
25. COMPENSATIE HUURVERB. MAN. DF BIJ OVERSCHRIJDEN MAXIMALE HERSTELTIJD.....	22
26. MAATWERK MANAGED DARK FIBER.....	23
27. UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN FttB en MDF BIJ KLANT/OPDRACHTGEVER.....	23
28. AANSPRAKELIJKHEID INZAKE LEVERING MANAGED DARK FIBER DIENSTEN.....	23
29. Betaling Managed Dark Fiber Diensten.....	24
30. ONTBINDING OVEREENKOMST MANAGED DARK FIBER DIENSTEN.....	24
31. ESCALATIEPROCEDURE STORINGEN MANAGED DARK FIBER EN FttB DIENSTEN.....	25
32. UITSLUITING VAN GARANTIES.....	25
33. CESSIE.....	25

34. GEEN VERKLARING VAN AFSTAND.....	26
35. NALEVING VAN DE WET EN OVERIGE REGELGEVEING	26
36. ONVERBINDENDHEID	26
37. WIJZIGING VOORWAARDEN	26
38. BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS.....	27
39. VERJARINGSTERMIJN	28
40. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	28
41. LEDENSERVICE.....	28

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Aanvullende Diensten

Producten en/of diensten die door de Klant tegen betaling kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Dienst en daarmee deel uit gaan maken van de Overeenkomst.

Afnemer

De entiteit die een Dienst van MBG afneemt. De Afnemer is dezelfde entiteit als de Opdrachtgever en Klant.

Aansluiting

De (breedband)aansluiting van de Klant (lid van de coöperatie) die het mogelijk maakt van de Dienst gebruik te maken.

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de gebruiks- en serviceovereenkomst tussen MBG en de Klant.

Best Effort

Een inspanningsverplichting om gerezen problemen op werkdagen gedurende werktijden met inzet van bij de omvang van het probleem passende middelen en menskracht zo snel als mogelijk op te lossen.

Contract

De ledenovereenkomst tussen Klant en een van de lokale coöperaties van MBG.

Coöperatie Midden-BrabantGlas U.A. verder vermeld als MBG

De uitvoerende coöperatie die namens de hierna vermelde lokale coöperaties het glasvezelnetwerk aanlegt, onderhoudt en exploiteert.

Coöperaties

De vier in de Coöperatie Midden-BrabantGlas U.A. samenwerkende lokale coöperaties GilzeEnRijenGlas u.a., Baarle-NassauGlas u.a., LangstraatGlas u.a. en GroenewoudGlas u.a. .

Dienst

De dienst(en) die MBG op grond van de Overeenkomst tegen betaling aan de Klant/Afnemer levert.

Eenmalige Vergoeding

Een door afnemer aan MBG verschuldigde eenmalige vergoeding.

Elektronisch communicatienetwerk

De apparatuur en andere technische middelen die overdracht en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

Faire Use

Het aanwenden van de Dienst voor normaal consumentengebruik dan wel zakelijk gebruik.

FttH

MBG stelt aan de Klant in beginsel een "Fiber to the Home" netwerk ter beschikking. Het standaard serviceniveau is daarbij "best effort".

FttB

MBG levert aan klanten die diensten afnemen van een zakelijke serviceprovider standaard een "Fiber to the Business" upgrade in de vorm van een SLA Plus met een "Next Business Day" serviceniveau.

Herstelwerkzaamheden

Werkzaamheden die MBG (laat) verricht(en) om een Storing in een Glasvezelverbinding op te heffen.

Hersteltijd

De tijd tussen de eerste melding van een Storing door en/of namens een Afnemer/Klant en het gereed melden van de Storing door of namens MBG aan Afnemer/Klant.

Gemiddelde Hersteltijd

Het gemiddelde in een kalenderjaar door MBG benodigde Hersteltijd. De Gemiddelde Hersteltijd wordt berekend door alle benodigde Hersteltijden in een kalenderjaar te delen door het aantal keren dat herstel heeft plaats gevonden.

Glasvezel Patchpaneel

Een paneel waarop een of meer glasvezelverbindingen is/zijn afgemonteerd op connectoren.

Glasvezelverbinding

Een verbinding met glasvezel tussen 2 locaties. MBG gebruikt glasvezels volgens specificatie ITU-T-G.657.A1.

Hardware

Apparatuur, niet randapparatuur zijnde, in eigendom van MBG of een Serviceprovider ten behoeve van het leveren van de communicatiediensten.

Huurverbinding:

Niet door MBG belichte Managed Dark Fiber glasvezel verbindingen voor (rechts)personen.

Klant

Lid van een van de vier lokale coöperaties (GilzeEnRijenGlas u.a., Baarle-NassauGlas u.a., GroenewoudGlas u.a. en LangstraatGlas u.a.) / Diegene die met MBG een Overeenkomst heeft afgesloten of daartoe een aanvraag indient.

Koppelpunt (inkoppelpunt)

Een Glasvezel Patch Paneel of handhole dat het begin- of eindpunt vormt van een Glasvezelverbinding.

Maandelijks Vergoeding

De door Afnemer aan MBG verschuldigde vergoeding voor het beschikbaar stellen van de Glasvezelverbinding.

Managed Dark Fiber

Een geïnstalleerde onbelichte glasvezel zonder actieve apparatuur en koppelingen met providers of carriers. Afnemer moet zelf zorgdragen voor transmissiesystemen aan beide zijden van de Glasvezelverbinding.

Maximale Hersteltijd

De hoeveelheid Hersteltijd die MBG maximaal mag besteden aan het verhelpen van een Storing.

Next Business Day

Als Next Business Day worden aangemerkt maandag t/m zaterdag van 8:30 tot 18:00uur.

Locatie

Het gebouw, de straatkast of handhole waarin het Koppelpunt van de Glasvezelverbinding is afgemonteerd of wordt door gekoppeld op Glasvezelverbindingen van Afnemer of derde.

Medewerker

Een medewerker van MBG of een door MBG aan te wijzen medewerker van een ander bedrijf.

NTU

De glasvezelconnectorapparatuur die door MBG op de afgewerkte huisaansluiting van de glasvezel wordt gemonteerd en die het lichtsignaal weer omzet in normale datasignalen.

Offerte

De schriftelijke aanbieding die MBG aan de Opdrachtgever doet tot het uitvoeren van (Onderhouds)werkzaamheden door MBG.

Onderhoudswerkzaamheden

Werkzaamheden aan glasvezelverbinding(en) door MBG, ten einde de functionaliteit van de Glasvezel verbindingen in stand te houden.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die in de Offerte vermeld staat als Opdrachtgever. De Opdrachtgever is dezelfde entiteit als de Afnemer.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen MBG en de Klant op grond waarvan MBG de Dienst, alsmede de Voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te kunnen gebruiken en eventueel Aanvullende Diensten levert, en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Overmacht

Iedere tekortkoming in de nakoming van enige verplichting die niet aan MBG kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor zijn rekening hoort te komen. Als Overmacht wordt beschouwd, alle omstandigheden die een normale uitvoering van een overeenkomst en/of Service Level Agreement verhinderen, waaronder bij wijze van voorbeeld:

- Doorlooptijd aanvraag benodigde vergunningen;
- Oorlogsomstandigheden;
- Brand en/of vernieling;
- Grootschalige uitbraken van ziektes (bijv. Mexicaanse griep);
- Klimatologische omstandigheden;
- Bedrijfsstoornissen in iedere vorm, waaronder stakingen en overheidsmaatregelen;
- Transportbelemmeringen;
- Het door derde(n) van wie MBG afhankelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en/of Service Level Agreement, niet (tijdig) nakomen van de verplichting jegens MBG, en welke door derde(n) veroorzaakte niet door MBG te voorkomen onderbreking gevolg van door die derde(n) uitgevoerde of aan MBG door derde(n) opgelegde werkzaamheden.

ten

Randapparaten

Apparaten in eigendom van de Klant, die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect te worden aangesloten op het Elektronisch communicatienetwerk dan wel op de Voorzieningen, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie (bijvoorbeeld telefoons, computers, televisies en eigen netwerkapparatuur).

Service Level Agreement

De (impliciete) overeenkomst van opdracht aangaande beheer en onderhoud van de door MBG geleverde glasvezelverbinding in de vorm van Managed Dark Fiber, dan wel belichte verbinding met een nader uitgewerkt inspanningsniveau.

Serviceprovider

Leverancier van de content via gebruikmaking van de belichte glasvezelverbinding die Klant bij MBG tegen betaling in gebruik heeft.

SLA

Service Level Agreement.

Storing

Een niet geplande onderbreking of dusdanige beschadiging van de glasvezelkabel die datatransport (deels) onmogelijk maakt.

Storingsmelding

De melding van een Storing door en/of namens Afnemer/Klant aan MBG of daartoe aangewezen derde, overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarde.

Vergoeding

De bedragen die MBG gerechtigd is aan Afnemer/Klant in rekening te brengen voor de (al of niet belichte) Glasvezelverbinding(en) en die door Afnemer/Klant aan MBG moeten worden voldaan. De Vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalige vergoedingen en/of periodieke vergoedingen.

Verhuizing

Het wijzigen van het adres van de Afnemer/Klant.

Verkeersgegevens

Gegevens omtrent dataverkeer, waaronder belverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting en – bij doorschakeling – nummers van de doorgeschakelde Aansluitingen.

Voorzieningen

Onderdelen van het Elektronische communicatienetwerk, zoals kabels, apparatuur, de MBG Glasvezel Connector (NTU) en eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur, die eigendom blijven van MBG, c.q. zijn ingehuurd bij de laag 2 leverancier (belichter), en die de Klant ten behoeve van het gebruik van de Dienst van MBG in bruikleen heeft.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

2. AANBOD

2.1. MBG brengt haar aanbod voor haar dienst schriftelijk, elektronisch of mondeling uit.

- 2.1. Elk aanbod is vrijblijvend en bevat een omschrijving van de Dienst, de stappen en werkzaamheden die nodig zijn alvorens MBG de dienst kan leveren, alsook de van toepassing zijnde eenmalige en periodieke vergoedingen. Een uitgebreide Dienst - omschrijving is terug te vinden op de website van MBG.
 - 2.2. Op elk aanbod van MBG zijn de alhier vermelde Algemene voorwaarden van toepassing en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan door publicatie op de website van MBG. Indien het aanbod niet onmiddellijk vergezeld kan gaan van de Algemene voorwaarden, worden deze zo snel mogelijk aan de Klant toegezonden, danwel wordt gemeld dat deze op de website van MBG ter inzage staan.

Onverminderd het vorenstaande geldt dat indien MBG diensten op aanwijzing van Opdrachtgever uitvoert en partijen voor dergelijke diensten geen document hebben ondertekend, voor deze diensten alle voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden, alsmede MBG's dan geldende tarieven gelden.
 - 2.3. MBG onthoudt zich van oneerlijke handelspraktijken.
 - 2.4. Algemene voorwaarden, onder welke benaming ook, van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
-

3 TOTSTANDKOMING FttH en FttB overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand door het tekenen van een lidmaatschapsovereenkomst met de lokale coöperatie of aanvaarding van het aanbod door de Klant middels schriftelijke of elektronische bevestiging van het aanbod op de website van MBG of bij een eerste verificatie betaling door de Klant. MBG accepteert de Overeenkomst door middel van een elektronische bevestiging.
- 3.2. De Klant (zakelijk en consument) kan binnen veertien dagen na ondertekening of aanvaarding van de Overeenkomst deze schriftelijk of elektronisch zonder opgaaf van redenen ontbinden, gebruikmakend van de Ledenservice of andere contactmogelijkheden als genoemd onder artikel 41.
- 3.3. In geval de Klant van deze mogelijkheid onder artikel 3.2 genoemd gebruik maakt en MBG in de gelegenheid stelt om binnen 7 werkdagen de glasvezelconnector (NTU) te demonteren zal MBG alle tot dan toe in rekening gebrachte bedragen crediteren, behoudens de eventuele kosten voor de demontage van de NTU en gebruikte delen van de dienst indien de Klant gebruik heeft gemaakt van de Dienst binnen deze periode.
- 3.4. De door de Klant verschuldigde eenmalige en periodieke vergoedingen worden bij het tot stand komen van de Overeenkomst vastgesteld.

- 3.5. Voor een correcte werking van de Dienst is MBG gerechtigd technische eisen en of andere voorwaarden te stellen aan de door de Klant gebruikte verbindingen, aansluitingen, stroomvoorzieningen en/of hardware.

4. DUUR EN BEËINDIGING FttH en FttB Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2. Zowel de Klant als MBG kunnen de Overeenkomst schriftelijk, telefonisch of elektronisch opzeggen per eerste dag van de volgende maand met een minimale opzegtermijn van één maand, gebruikmakend van de Ledenservice contactmogelijkheden als genoemd onder artikel 41 en met zowel door de Klant als MBG onder nakoming van de specifiek binnen de overeenkomst vermelde voorwaarden ter beëindiging.
- 4.3. Zowel de Klant als MBG kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt en voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan de Overeenkomst slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.
- 4.4. MBG is gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en de Dienst te beëindigen in het geval:
- 4.4.i. de Klant in strijd handelt met artikel 8 lid 4 en 5 van deze Algemene Voorwaarden;
 - 4.4.ii. het faillissement of de surseance van betaling van de Klant is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
 - 4.4.iii. de Klant handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
- 4.5. De Klant is gerechtigd de Overeenkomst zonder schadeplichtig te zijn te ontbinden in geval:
- 4.5.i. Deze Algemene Voorwaarden als bedoeld in artikel 35 ten nadele van de Klant wijzigen.
 - 4.5.ii. MBG-dienstverlening ten nadele van de Klant wijzigt.

- 4.5.iii. De tarieven wijzigen m.u.v. de onder artikel 12 genoemde uitzonderingen en voor zover deze tariefsverhoging niet het gevolg was van de door toezichthouder en/of andere bevoegde instantie bepaalde wijziging in de inkoop tarieven van MBG.
- 4.6. De Klant is niet gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden als bedoeld onder Artikel 4.5 indien de wijziging noodzakelijk was om te voldoen aan bij of krachtens de wet en/of toezichthouder gestelde regels.
- 4.7. Indien de Overeenkomst als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de Klant tussentijds eindigt, is de Klant, onverminderd de wettelijke en overige rechten van MBG, een onmiddellijk opeisbare boete ter hoogte van de periodieke vergoedingen verschuldigd, zoals die de Klant bij een rechtmatige opzegging over de resterende duur van de Overeenkomst verschuldigd zou zijn. Zie hiervoor artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden. MBG is gerechtigd in plaats van de boete de volledige schade als gevolg van beëindiging van de Overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van de Klant, op de Klant te verhalen.
- 4.8. Alleen indien de Klant na beëindiging van de Overeenkomst MGB binnen 7 Werkdagen in de gelegenheid stelt de NTU te demonteren zal MBG de mogelijk in rekening gebrachte waarborgsom crediteren. Eventuele kosten voor het demonteren van de NTU zijn voor rekening van de Klant.
- 4.9. In geval van opzegging door de Klant zendt MBG uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke of elektronische bevestiging van de opzegging en van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
- 4.10. Opzegging van de Overeenkomst om diensten te leveren doet geen afbreuk aan de verplichtingen uit hoofde van het lidmaatschapscontract tussen coöperaties en Klant.
-

5. BESCHIKBAARHEID DIENST FttH en FttB

- 5.1. MBG streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst op basis van best effort, waarbij MBG echter geen garanties geeft. Ook niet in geval er een aanvullende SLA is overeengekomen.
- 5.2. De Dienst wordt voor rekening van MBG onderhouden. MBG kan ten behoeve van dit onderhoud tijdelijk (een deel van) de Dienst buiten gebruik stellen. MBG zal dit tot een minimum beperken en dit tijdig aan de Klant mededelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 5.3. MBG is gerechtigd de technische eigenschappen van de Dienst of van het Elektronisch communicatienetwerk te wijzigen om:
- 5.3.i. te voldoen aan bij of krachtens de wet en/of toezichthouder gestelde regels;
 - 5.3.ii. aan de eisen van de tijd en/of de stand van de techniek te blijven voldoen.
- 5.4. MBG spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder of met zo min mogelijk invloed op de gebruiksmogelijkheden van de Klant en de door hem gebruikte

Randapparaten. Indien dit niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor de Klant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt.

6. MELDEN VAN STORINGEN EN HERSTELTIJDEN FttH en FttB DIENSTEN

- 6.1. Voor zover MBG nog niet zelf, dan wel een van haar leveranciers een storing in het functioneren van de Dienst geconstateerd heeft, dient de Klant de storing zo spoedig mogelijk aan zijn provider te melden, gebruikmakend van de Klantenservice contactmogelijkheden als genoemd door die provider.**
- 6.2. Alle FttH storingen worden na melding door de provider door MBG zo spoedig mogelijk en, indien niet uitdrukkelijk schriftelijk anders met de Klant is overeengekomen, uiterlijk binnen vijf werkdagen onderzocht en opgelost, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In geval dat voor een goed storingsonderzoek medewerking van de Klant noodzakelijk is, dient zij zijn/haar medewerking zo goed als mogelijk te verlenen.**
- 6.3. Individuele FttB storingen worden na melding door de provider door MBG zo spoedig mogelijk - indien niet uitdrukkelijk schriftelijk anders met de Klant is overeengekomen - op basis van "Next Business Day" opgelost, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De beschikbaarheid van de dienst op jaarbasis is 99,9%**
- 6.3. De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van MBG voor zover de storing valt binnen het verantwoordelijkheidsgebied van MBG.**
- 6.4. Storingen die vallen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de Klant, waaronder, maar niet gelimiteerd tot Randapparaten, Klant-bekabeling, Klant-apparatuur en of verkeerde bediening die van invloed zijn op de Dienst, zijn voor rekening van de Klant. MBG is gerechtigd eventuele kosten van het storingsonderzoek en kosten van het opheffen van deze storingen bij de Klant in rekening te brengen.**
- 6.5. Indien een storing veroorzaakt binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de Klant zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere Klanten van MBG, is MBG gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij de Klant vanaf wiens Aansluiting de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan de Klant kan worden toegerekend.**
- 6.6. In geval de storing is ontstaan door handelen, nalaten of andere gedragingen in strijd met deze Overeenkomst door de Klant is MBG gerechtigd de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen, tenzij dit in redelijkheid niet aan de Klant kan worden toegerekend.**

6.7. Bij herstelwerkzaamheden van FttB verbindingen onderhoudt de storingscoördinator contact met de provider van de Klant

7. OPSCHORTING EN OVERMACHT FttH en FttB Diensten

- 7.1. Indien MBG een verplichting uit de Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt, is de Klant gerechtigd zijn daartegenover staande verplichting op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.
- 7.2. MBG is gerechtigd om de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen indien de Klant één of meer verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet (behoorlijk) nakomt en deze tekortkoming buitengebruikstelling rechtvaardigt. MBG zal de Klant hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van MBG verlangd kan worden. MBG is pas gerechtigd de Dienst buiten gebruik te stellen wegens niet tijdige betaling nadat MBG een schriftelijke of elektronische aanmaning heeft gezonden met een nadere termijn en de Klant ook binnen deze termijn niet heeft betaald. De verplichting van de Klant tot betaling van de vergoedingen als bedoeld in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.
- 7.3. MBG zal de Dienst weer leveren als de Klant binnen een door MBG gestelde termijn zijn verplichtingen daadwerkelijk alsnog nakomt. Voor deze indienststelling zijn (her)aansluitkosten verschuldigd.
- 7.4. Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door MBG kan haar niet worden toegerekend indien sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: stroomstoringen, niet voor risico van MBG komende uitval van het aansluitpunt van het door MBG geëxploiteerde of gebruikte netwerk, alsmede iedere andere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van MBG noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van MBG komt. Gedurende de periode van overmacht kan de Klant geen nakoming van de Overeenkomst vorderen.
-

8. GEBRUIK VAN DE FttH en FttB DIENST

- 8.1. De Klant staat in voor al het gebruik dat met of zonder zijn toestemming van de Dienst en van de mogelijk aan hem beschikbaar gestelde toegangscode(s) wordt gemaakt.
- 8.2. Indien het Elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Dienst of van aangesloten Randapparaten, is de Klant verplicht de door MBG gegeven redelijke instructies op te volgen.

- 8.3. De Klant zal de Dienst aanwenden voor normaal consumentengebruik dan wel normaal zakelijk gebruik, ook indien sprake is van een vast SLA-tarief. Indien sprake is van excessief gebruik door de Klant (bij meer dan 5 maal het gemiddeld gebruik door andere gebruikers van dezelfde Dienst is er geen sprake meer van fair use), is MBG gerechtigd de Klant erop te attenderen dat bij voortzetting van dit excessief gebruik, MBG gerechtigd is vanaf het moment van attentering het gebruik dat boven de normen ligt alsnog aan de Klant in rekening te brengen gelijk aan het zakelijk tarief 1:1 geboekt / QoS = 3. Bij het inrichten van vaste VLAN's is de klant gehouden aan de daaraan bijgevoegde gebruikersinstructies.**
- 8.4. De Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar of jegens MBG en/of derden onrechtmatig is.**
- 8.5. De Klant staat er bij het gebruik van de Dienst voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:**
- 8.5.i. de Klant zal op geen enkele wijze andere MBG-gebruikers van de Dienst of medegebruikers van de infrastructuur waarop de Dienst is gerealiseerd, beperken of hinderen in hun toegang tot de Dienst en/of het gebruik van de Dienst;**
 - 8.5.ii. de Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van MBG en/of derden;**
 - 8.5.iii. de Klant zal geen (computer)virussen, spam of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) software van MBG en/of derden kunnen beschadigen;**
 - 8.5.iv. de Klant zal – voor zover deze aan hem ter beschikking zijn gesteld - geen toegangscode(s) misbruiken of (trachten) aan de Dienst verbonden beveiligingen te doorbreken;**
 - 8.5.v. de Klant zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht van een derde zonder diens toestemming;**
 - 8.5.vi. de Klant zal de Dienst niet gebruiken om strafbare feiten mee te plegen;**
 - 8.5.vii. de Klant zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnen dringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);**
 - 8.5.viii. Klant is niet gerechtigd de door MBG geleverde dienst behoudens expliciete toestemming door MBG als eigen dienst in wederverkoop te exploiteren.**
 - 8.5.ix. MBG treedt op als transporteur van het signaal tot aan het SOP (Signaal-Overname-Punt). Indien het Signaal door de Klant verder wordt verspreid aan Eindgebruikers, bijvoorbeeld in het geval van permanente of non permanente**

bewoning, of vertoning in openbare ruimtes, is er sprake van een nieuwe openbaarmaking in de zin van artikel 12 Auteurswet. Hiervoor dient een vergoeding aan de rechthebbende te worden afgedragen en dient de Klant zelf een overeenkomst met BUMA/SENA, VIDEMA en mogelijk andere vertegenwoordigers van rechthebbenden af te sluiten. In sommige gevallen is door de branchevereniging waarbij de Klant wellicht is aangesloten, reeds een regeling getroffen met de rechthebbenden of vertegenwoordigers van de rechthebbenden.

8..5.x. Wanneer de klant de geleverde dienst binnen zijn onderneming aan dertig of meer units gratis of tegen betaling ter beschikking stelt is de klant gehouden naast een mogelijke FttH aansluiting een zakelijke aansluiting met een extra SLA af te nemen.

8.5.xi. De Klant zal de Dienst aanwenden voor eigen gebruik binnen het aansluitadres en niet delen met één of meerdere burens en/of (woon)adressen.

8.6. De Klant is verantwoordelijk voor de door hem gebruikte Randapparaten en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor toegang tot de Dienst.

9. VERGOEDINGEN FttH en FttB Diensten

- 9.1. De Klant is aan MBG vergoedingen verschuldigd voor de door hem afgenomen Dienst volgens de daarvoor vastgestelde tarieven (zoals terug te vinden op www.midden-brabantglas.nl).
- 9.2. De tarieven voor de door de Klant afgenomen Dienst kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde vergoedingen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde vergoedingen. De bedragen worden verhoogd met BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 9.3. Periodiek verschuldigde vergoedingen zullen voor een evenredig deel niet in rekening worden gebracht voor periodes waarin de Dienst drie aaneengesloten etmalen niet heeft gefunctioneerd, tenzij er sprake is van overmacht.
- 9.4. Periodiek verschuldigde vergoedingen aan MBG zijn per maand vooraf te voldoen via automatische incasso.
- 9.5. De vergoedingen voor de Glasvezelverbinding zijn verschuldigd vanaf de 1ste van de maand indien deze is opgeleverd in de 2e helft van de voorgaande maand, c.q. Vanaf de 16de dag van de maand, indien deze is opgeleverd in de 1e helft van die betreffende maand. Bij verschuldigd zijn vanaf de 16ste zal de eerste keer een halve maand worden geïncasseerd.

9.5.i Gedurende de aanleg van het netwerk is de vergoeding verschuldigd vanaf de 1st van de maand indien de glasvezelverbinding is opgeleverd is in de 1e helft van de voorafgaande maand, c.q. vanaf de 16de dag van de maand indien deze is opgeleverd in de 2de helft van de voorafgaande maand.

9.5.ii Bij overdracht van de Overeenkomst aan een volgende Klant op het aansluitadres is de vertrekkende Klant de vergoeding verschuldigd tot aan het einde van de lopende maand.

9.6. MBG heeft geen invloed op het aanbod en de prijzen van de diensten en aanbiedingen van de serviceproviders (ISP's) van diensten op het netwerk. Kosten voor producten en diensten (het provider abonnement) worden door Klant rechtstreeks aan de serviceprovider voldaan.

10. BETALING voor FttH en FttB Diensten

10.1. De in artikel 9 bedoelde eenmalige en periodieke vergoedingen zijn verschuldigd vanaf het moment van totstandkoming van de Overeenkomst. MBG is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de eenmalig en periodiek verschuldigde vergoedingen.

10.2. Voor het afnemen van de dienst verstrekt de Klant een machtiging tot automatische incasso bij de totstandkoming van de Overeenkomst. De Klant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bank- of girorekening.

10.3. In geval van ontoereikend saldo waarbij de automatisch incasso niet slaagt, zal MBG een ingebrekestelling aan de Klant verzenden. In dat geval wordt de Klant een nadere termijn voor betaling gesteld van 14 dagen. Na verloop van die termijn is de Klant in verzuim.

10.4. Indien de Klant na het verstrijken van de termijn als genoemd in artikel 10.3 nog steeds niet heeft betaald, is MBG gerechtigd de wettelijke (handels)rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen alsmede de redelijke kosten ter verkrijging van de verschuldigde vergoedingen.

10.5. Bezwaren tegen de hoogte van de door MBG in rekening gebrachte bedragen dient de Klant binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk of elektronisch aan MBG kenbaar te maken. Indien de Klant dit niet doet vervallen zijn rechten en kan de Klant geen beroep meer doen op een gebrek in de door MBG geleverde prestatie. Bezwaren over de hoogte van de factuur ontslaan de Klant niet van zijn betalingsverplichting en schorten deze ook niet op.

10.6. MBG is gerechtigd redelijke zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van

de Klant te verlangen, in een naar keuze van MBG aan te geven vorm, zoals een waarborgsom of bankgarantie. De Klant is verplicht op het eerste verzoek van MBG daartoe een dergelijke zekerheid te verschaffen.

- 10.7. MBG is gerechtigd het contract om zwaarwegende redenen, waaronder wanbetaling te beëindigen. MBG neemt in dat geval een meldingstermijn van 30 dagen in acht, waarna de glasvezelverbinding niet meer kan worden gebruikt. Dat betekent ook dat de serviceprovider in dat geval niet langer haar diensten (bijvoorbeeld internet-, tv- of andere telecomdiensten) aan u kan leveren. Heeft de klant nog een lopend contract bij de serviceprovider dan blijft deze wel verplicht om de abonnementsgelden aan zijn serviceprovider te betalen. Voorts dienen de verplichtingen jegens de coöperatie, waarvan de Klant lid is, te worden nagekomen, als ware de overeenkomst is opgezegd door het lid.
- 10.8. MBG verstuurt enkel en alleen digitale facturen aan het door de Klant opgegeven e-mailadres.

11. VERHUIZING / CONTRACTOVERNAME FttH en FttB Klant

- 11.1. Indien de Klant verhuist dient hij minimaal één maand van voor de verhuisdatum zijn nieuwe adres elektronisch aan MBG mede te delen aan de in artikel 41 vermelde klantenservice.
- 11.2. Aangezien de Aansluiting onlosmakelijk verbonden is aan het onroerend goed kan deze niet worden verhuisd.
- 11.3. De Klant is gerechtigd om zijn rechtsverhouding uit de ledenovereenkomst en zijn lidmaatschap aan de koper van zijn onroerende goed, waarin de Aansluiting zich bevindt, over te dragen aan de koper van dit onroerend goed. Dit dient plaats te vinden door middel van de modelovereenkomst, zoals deze op de website van MBG is te downloaden.
- 11.4. Tot dat deze modelovereenkomst compleet is ingevuld en door MBG is geaccepteerd blijft de Klant ook na verhuizing de aan MGB verschuldigde periodieke vergoedingen zoals bedoeld in artikel 9 schuldig.
- 11.5. MBG is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, indien zulks geschiedt in het kader van een overdracht van (een onderdeel van) de door haar gedreven onderneming.

12. WIJZIGING FttH en FttB TARIEVEN

- 12.1. MBG heeft het recht de tarieven te wijzigen op basis van besluiten door de lokale coöperaties. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten. De tariefswijziging zal niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt.

- 12.2. Indien de Klant de Overeenkomst op grond van artikel 4.5 van deze Algemene Voorwaarden wil ontbinden dient dit als bepaald in artikel 4.2 vermelde bekendmaking te geschieden. Artikel 4.10 blijft onverkort van kracht.
- 12.3. Indien de tariefswijziging niet ten nadele van de Klant strekt, informeert MBG de Klant in die zin, waarbij wordt vermeld dat de Klant de Overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging.
- 12.4. Op alle tarieven van MBG is een jaarlijkse indexatie van toepassing. De tarieven kunnen jaarlijks zonder verdere bekendmaking verhoogd worden die gelijk is aan de Consumer Price Index (CPI) van het CBS, van september van dat jaar ten opzichte van september van het voorgaande jaar. Indexatie zal alsdan plaatsvinden per 1 januari van het nieuwe jaar. De aangepaste tarieven buiten de onder hoofdstuk 8 vernoemde tarieven zijn dan van kracht tot minimaal 1 januari van het daaropvolgende jaar. Het staat MBG vrij de indexatie achterwege te laten. Niet doorgevoerde indexaties kunnen niet op een later tijdstip alsnog worden doorgevoerd.

13. INTELLECTUELE EIGENDOM EN BESCHERMING FttH en FttB

VOORZIENINGEN

- 13.1. De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en eventuele programmatuur voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken, voor zover noodzakelijk om van de Dienst gebruik te kunnen maken. De (intellectuele) eigendomsrechten op de Voorzieningen, daarbij behorende gebruikersdocumentatie en programmatuur blijven berusten bij MBG en/of haar toeleveranciers. MBG is te allen tijde gerechtigd om Voorzieningen die haar eigendom zijn terug te nemen. De Klant dient dan eventuele gemaakte kopieën van de Voorzieningen, waaronder programmatuur, te vernietigen.
- 13.2. De Klant dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op een geschikte (droge en trillingvrije) locatie worden geplaatst. De Klant zal op de Voorzieningen aangebrachte type- en serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.
- 13.3. De Klant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in de Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen of te beschadigen, dan wel deze door anderen dan MBG te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van MBG.
- 13.4. Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de Klant hen terstond van de rechten van MBG op de hoogte te stellen. De Klant dient MBG direct daarover in te lichten.

14. FttH en FttB VOORZIENINGEN

- 14.1. MBG geeft aan de Klant de in de Overeenkomst vermelde Voorzieningen in bruikleen voor de duur van de Overeenkomst. MBG is niet gehouden een nieuw (ongebruikt) exemplaar of de nieuwste versie van de Voorziening ter beschikking te stellen.
- 14.2. MBG is gerechtigd om, voordat de in deze Overeenkomst vermelde Voorzieningen in bruikleen gegeven worden, betaling van een waarborgsom te eisen. Na beëindiging van de Overeenkomst en MBG in de gelegenheid is gesteld om binnen 7 werkdagen de glasvezelconnector (NTU) te demonteren zal MBG de waarborgsom op de wijze als genoemd onder artikel 4.8 terugbetalen.
- 14.3. De Klant is niet gerechtigd de in bruikleen gegeven Voorzieningen aan derden onder te verhuren dan wel onder andere titel in gebruik te geven.
- 14.4. De Voorzieningen worden uitsluitend door of vanwege MBG gerepareerd.
- 14.5. Reparatiewerkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van verbouwwerkzaamheden door de Klant, onoordeelkundig gebruik, onzorgvuldige behandeling, werkzaamheden verricht door derden, technische werking van andere al dan niet bij de Klant aanwezig zijnde apparatuur, dan wel een handelen of nalaten van de Klant in strijd met de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst zijn voor rekening van de Klant. MBG is gerechtigd alsdan de reparatie kosten zoals maar niet gelimiteerd tot: loon-, materiaal- en eventuele voorrijkosten aan de Klant in rekening te brengen.
- 14.6. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de verbinding van zijn apparaten op de in de woning/bedrijf aangebrachte aansluiting van MBG.

15. AANSPRAKELIJKHEID MBG inzake FttH en FttB Overeenkomsten

- 15.1. MBG is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 15.2. Als de Dienst tijdelijk niet beschikbaar is, dan heeft de Klant uitsluitend recht op terugbetaling van de maandelijkse abonnementsvergoeding voor die periode als:
 - hij hiervoor binnen één maand na het niet beschikbaar zijn van de Dienst een schriftelijk verzoek bij MBG indient;
 - en het terug te betalen bedrag meer bedraagt dan € 10, --
- 15.3. MBG is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade (bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend voor het tijdelijk niet ter beschikking zijn van de dienst).
- 15.4. MBG is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk dan ingevolge artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek.

- 15.5 MBG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de diensten geleverd door de Internet Service Providers op het netwerk. Deze overeenkomst verplicht MBG niet tot levering van deze diensten.
-

16. AANSPRAKELIJKHEID FttH en FttB KLANT

- 16.1. De Klant is aansprakelijk voor schade, waaronder in ieder geval schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van Voorzieningen die door een de Klant toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder een toerekenbare tekortkoming wordt ook verstaan handelen in strijd met artikel 7 en artikel 11.2 tot en met 11.4 van deze Algemene Voorwaarden.
- 16.2. De Klant vrijwaart MBG tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op MBG zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Klant van de Dienst is gemaakt.
-

17. TOTSTANDKOMING MANAGED DARK FIBER OVEREENKOMST

- 17.1 De Overeenkomst van opdracht tot het tot stand brengen van een Managed Dark Fiber verbinding en het uitvoeren van beheer en onderhoudswerkzaamheden door MBG komt tussen partijen tot stand middels schriftelijke of elektronische bevestiging van het schriftelijke of elektronische aanbod van MBG.
- 17.2. De door de Klant verschuldigde eenmalige en periodieke vergoedingen worden bij het tot stand komen van de Overeenkomst vastgesteld. MBG is gerechtigd voorschotten in rekening te brengen.
- 17.3. Tenzij anders vermeld worden de hierboven bedoelde bedragen vermeerderd met:
- a. Omzetbelasting
 - b. Buiten Nederland verschuldigde belastingen
 - c. Andere belastingen die ten laste van de Opdrachtgever komen;
 - d. Kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen of installaties (indien van toepassing)
 - e. Kosten van werkzaamheden of leveringen van derden (indien van toepassing)
 - f. Jaarlijkse gebruikelijke indexeringen.
- 17.4. Onderhoud aan de Glasvezelverbinding welke nodig is door oorzaken gelegen in de infrastructuur en/of apparatuur van de Opdrachtgever valt niet onder de in de Offerte omschreven onderhoudsvergoeding en wordt separaat gefactureerd.
- 17.5. Voor een correcte werking van de Dienst is MBG gerechtigd technische eisen en of andere voorwaarden te stellen aan de door de Klant gebruikte verbindingen, aansluitingen, stroomvoorzieningen en/of hardware.

18. DUUR EN BEËINDIGING MANAGED DARK FIBER OVEREENKOMST

18.1 Indien de opdracht zich over een zekere periode uitstrekt, geldt de periode die in de Offerte is vermeld als duur van de Overeenkomst. Tenzij een van de partijen aan de ander tenminste drie maanden voor afloop van de lopende termijn schriftelijk bericht geen verlenging te wensen, wordt de duur van de het Service Level Agreement van rechtswege telkens (onder dezelfde voorwaarden) met dezelfde termijn verlengd; bij opdrachten voor onbepaalde tijd geldt voor beide partijen een opzegtermijn van drie kalendermaanden; opzeggingen dienen schriftelijk en per de eerste van een kalendermaand te geschieden.

18.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan de Service Level Agreement - al dan niet tussentijds - te beëindigen ten aanzien van individuele glasvezelverbindingen, tenzij partijen het recht hiertoe expliciet hebben bedongen.

19. MELDEN VAN STORINGEN MANAGED DARK FIBER DIENSTEN

19.1. De afnemer kan 7*24 uur per week telefonisch storingen in de Glasvezelverbinding doorgeven op een en hetzelfde nummer dat men bij het aangaan van de Overeenkomst zal worden gemeld. De Afnemer wordt dan (door)verbonden met de dienstdoende storing coördinator. Storingmeldingen over de Glasvezelverbindingen worden dag en nacht in behandeling genomen en herstel vindt met spoed plaats.

19.2. De Afnemer dient aan de storing coördinator de volgende gegevens te melden:

- De naam van de melder van de storing;
- De naam van de Afnemer en eventuele eindgebruiker;
- Identificatie van de Glasvezelverbinding en de locaties waar de Koppelpunten zijn afgemonteerd;
- omschrijving van de klacht;
- Telefoonnummer van de melder en/of operationele contactpersoon (zowel tijdens kantooruren als daarbuiten);
- Contactgegevens voor het verkrijgen van toegang tot de locaties waar de Koppelpunten zijn afgemonteerd, alsmede de toegangsregeling binnen en buiten kantoor tijden;
- Welke werkzaamheden de Afnemer recentelijk heeft uitgevoerd;
- Welke controle aan de aangesloten apparatuur heeft plaatsgevonden;
- (indien mogelijke) veroorzaker van de storing.

19.3. Indien MBG zelf de storing detecteert stelt de storingscoördinator de Afnemer hiervan in kennis.

20. AFMELDEN VAN STORINGEN MANAGED DARK FIBER VERBINDINGEN

- 20.1. Tijdens de herstelwerkzaamheden van Dark Fiber verbindingen informeert de storingscoördinator de Afnemer over de voortgang. Na het oplossen van de Storing meldt de storingscoördinator het herstel van de Glasvezelverbinding aan de opgegeven contactpersoon van de Afnemer.

21. HERSTELTIJDEN MANAGED DARK FIBER DIENSTEN

- 21.1. De gemiddelde hersteltijd wordt berekend over alle storingen FttB en Dark Fiber glasvezelverbindingen op het gehele netwerk van MBG, dus niet over individuele Glasvezelverbindingen.
- 21.2. Tenzij er sprake is van Overmacht worden storingen voor 80% binnen 16 uur verholpen. Het Koppelpunt (Glasvezelpatchpaneel) van het netwerk van MBG in de PoP Moergestel van KempenGlas en on het Datacenter Waalwijk maakt deel uit van het netwerk van MBG.
- 21.3. De beschikbaarheid van de verbinding op jaarbasis is 99,9%.

22. ADMINISTRATIE VAN STORINGEN EN HERSTEL MANAGED DARK FIBER

- 22.1 Alle storingsmeldingen en afmeldingen worden door de storingscoördinator elektronisch vastgelegd. MBG evalueert mede op basis van deze vastlegging de kwaliteit van het storingsherstel.

23. MEDEWERKING AFNEMER BIJ STORINGSHERSTEL EN ONDERHOUD MANAGED DARK FIBER

- 23.1. De Afnemer dient MBG of zijn onderhoudsaannemer kosteloos alle medewerking te verlenen bij storingsherstel of onderhoud. Deze medewerking houdt onder meer in dat de Afnemer toegang verleent tot het perceel en het gebouw waar het Koppelpunt is.
- 23.2. Indien de Afnemer zelf een Storing oplost dient dat zo spoedig mogelijk te worden gemeld op het storingsnummer.
- 23.3. De kosten van de onderhoud en herstelwerkzaamheden komen voor rekening van MBG, tenzij de storing is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van de Afnemer. Denk hierbij aan werkzaamheden van de Afnemer aan het gebouw waarin het Koppelpunt is aangebracht of het niet goed functioneren van de aangesloten apparatuur of patchkabels. De door MBG gemaakte kosten komen dan voor rekening van de Afnemer.

24. ONDERHOUD EN HERSTELWERKZAAMHEDEN MANAGED DARK FIBER

- 24.1. MBG zal onderhoud en herstelwerkzaamheden aan de Glasvezelverbindingen uitsluitend door een zorgvuldig geselecteerde onderaannemer laten uitvoeren. De Glasvezelverbindingen worden niet door MBG bewaakt middels actieve apparatuur. De Afnemer zal zelf eventuele Storingen in de Glasvezelverbindingen moeten melden op het storingsnummer. In geval van storingen waarvan verwacht wordt dat de maximale Hersteltijd met meer dan 100% wordt overschreden zal MBG zich inspannen een alternatieve route via een vervangende glasvezel aan te bieden.
- 24.2. MBG zal zich inspannen om het onderhoud zonder onderbreking te laten plaatsvinden. Indien een Glasvezelverbinding als gevolg van door MBG uit te voeren werkzaamheden verminderd of niet-beschikbaar zal zijn, zal MBG het tijdstip en geschatte duur van de werkzaamheden aan de Afnemer melden. Geplande werkzaamheden worden tenminste tien werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden gemeld. Gepland onderhoud wordt verricht in het servicevenster van maandag t/m zondag dagelijks tussen 01.00 en 07.00 uur.
- 24.3. MBG meldt spoedeisend, niet gepland onderhoud vooraf aan de Afnemer. Niet gepland onderhoud wordt zo mogelijk uitgevoerd binnen het servicevenster, waarbij MBG zich inspant de eventuele onderbrekingen in de Glasvezelverbindingen zo kort mogelijk te houden.

25. COMPENSATIE HUURVERBINDINGEN MANAGED DARK FIBER BIJ OVDERSCHRIJDEN MAXIMALE HERSTELTIJD

- 25.1. Bij overschrijding van de Maximale Hersteltijd van Huurverbindingen, niet in geval van overmacht, heeft de Afnemer recht op een compensatie indien de Storing niet is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van de Afnemer. Deze compensatie geldt alleen voor de Huurverbindingen van MBG en is derhalve niet van toepassing op Glasvezelverbindingen (bestaand of nieuw) voor FttH en FttB Diensten.

Voor iedere 4 uur dat de Maximale Hersteltijd wordt overschreden bedraagt de compensatie 2% van de maandelijkse vergoeding voor de uitgevallen verbinding tot een maximum van 12% voor de eerste 24 uur overschrijding. Indien de Maximale Hersteltijd met meer dan 24 uur wordt overschreden bedraagt de compensatie voor iedere volgende periode van 24 uur dat het herstel langer duurt, 10% van de maandelijkse vergoeding voor de uitgevallen verbinding. De compensatie wordt berekend per onderbroken verbinding en per gebeurtenis gelimiteerd tot maximaal 100% van de maandelijkse vergoeding voor de onderbroken verbinding.

26. MAATWERK MANAGED DARK FIBER

26.1 Wanneer in overleg met MBG van deze algemene voorwaarden afwijkende maatwerkafspraken zijn gemaakt gaan deze boven de algemene voorwaarden.

27. UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN FttB en MANAGED DARK FIBER BIJ KLANT/OPDRACHTGEVER

27.1 Klant/Oprachtgever stelt het personeel van of namens MBG in de gelegenheid op de locatie

Van Oprachtgever werkzaamheden te verrichten; dit personeel richt zich daarbij naar de aanwijzingen door of vanwege de Klant/Oprachtgever. FTTB-klant/Oprachtgever is hierbij verantwoordelijk voor de juiste toepassing van bepalingen van veiligheid, gezondheid en welzijn bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet.

27.2. Indien dat door MBG voor de uitvoering van de opdracht nodig wordt geoordeeld, kan deze bepaalde werkzaamheden door of bij één of meer derden laten verrichten of door personeel dat in dienst is van één of meer derden; in dit geval blijft Midden-BrabantGlas verantwoordelijk jegens de Oprachtgever.

27.3. Alle bepalingen betreffende uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van MBG gelden

tegenover de Oprachtgever in gelijke mate voor derden en diens personeel in de gevallen bedoeld in het vorige lid; dit geldt tevens voor de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen vrijwaring door Oprachtgever tegen aanspraken van derden.

28. AANSPRAKELIJKHEID INZAKE LEVERING MANAGED DARK FIBER DIENSTEN

28.1. MBG is tegenover Oprachtgever slechts aansprakelijk voor door deze direct geleden schade indien de schade aantoonbaar is veroorzaakt door opzet of grove schuld in verband met het uitvoeren van de opdracht. Het bepaalde in de vorige volzin betekent ondermeer dat aansprakelijkheid voor gevolgschade en / of indirecte schade is uitgesloten, waaronder in elk geval wordt begrepen gederfde winst, personeelskosten, immateriële schade en andere vormen van vermogensschade en / of schade van derden die de andere partij lijdt of zal lijden.

28.2. Indien en voor zover MBG schadelijktig is, belooft de eventuele schadevergoeding slechts tot

het door Oprachtgever voor de opdracht verschuldigde bedrag dan wel tot het bedrag waarvoor MBG is verzekerd en wel tot het laagste bedrag van beiden.

28.3. Oprachtgever vrijwaart MBG voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door hen geleden schade voortvloeiende uit het uitvoeren van de werkzaamheden door MBG of door gebruik door de Oprachtgever van resultaten van de werkzaamheden die MBG in het kader van de opdracht heeft verricht.

- 28.4. MBG is niet aansprakelijk indien deze buiten zijn schuld tekort komt in de nakoming van zijn verbintenissen jegens de Opdrachtgever ten gevolge van Overmacht.
- 28.5. De beperkingen van aansprakelijkheid genoemd in dit artikel gelden evenzeer voor:
- de ondergeschikten of medewerkers van de Opdrachtgever; en
 - derden die in opdracht of op verzoek van de Opdrachtgever bij de levering van de betreffende dienst worden betrokken.
- 28.6. MBG is niet aansprakelijk voor schade van de Opdrachtgever indien de schadeveroorzakende gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen niet binnen 14 kalenderdagen nadatde schade is ontstaan schriftelijk door de Opdrachtgever bij MBG is gemeld.
- 28.7. Opdrachtgever is jegens MBG aansprakelijk voor de schade aan door MBG aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde voorzieningen en / of apparatuur, ondermeer ten gevolge van brandschade, verlies, diefstal en vernieling, waaronder begrepen het geheel of gedeeltelijk teniet gaan van de voorzieningen en / of apparatuur, en zal zich dienaangaande genoegzaam verzekeren.
-

29. Betaling Managed Dark Fiber Diensten

- 29.1. De bedragen die de Opdrachtgever aan MBG is verschuldigd, brengt MBG door middel van een kwartaalnota vooraf aan de Opdrachtgever in rekening.
- 29.2. Het bedrag van de nota dient binnen veertien dagen na dagtekening zonder korting of verrekening te zijn voldaan, bij gebreke waarvan Opdrachtgever enkel door het verstrijken van en vanaf deze termijn wettelijke vertragingsrente en eventuele invorderingskosten is verschuldigd; eventuele reclames tegen de nota schorten de betalingsverplichting niet op.
- 29.3 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening.
-

30. O NTBINDING OVEREENKOMST MANAGED DARK FIBER DIENSTEN

- 30.1. Onverminderd het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde heeft MBG het recht zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst / Service Level Agreement met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of te ontbinden of op te zeggen of anderszins te beëindigen zonder schade en kosten verschuldigd te zijn, indien:

30.1.i de Opdrachtgever tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst / Service Level Agreement; en /of

30.1.ii in het geval van aanvraag van surséance van betaling of faillissement, liquidatie, ontbinding of onder beheer-, bewind- of curatelestelling van Opdrachtgever; en / of

30.1.iii de Leverancier zich hiertoe genoodzaakt ziet in verband met wijzigingen in wet- of regelgeving; en /of

30.1.iv een glasvezelaansluiting door Opdrachtgever aan derden in gebruik is gegeven zondertoestemming van MBG; en / of

30.1.v de Opdrachtgever een glasvezelaansluiting naar het oordeel van MBG onoordeelkundig gebruikt of doet gebruiken.

30.2. Indien de tot stand gekomen overeenkomst tussentijds eindigt zoals bedoeld in artikel 31 lid

1 van deze Algemene Voorwaarden, is elke vordering van de Leverancier direct opeisbaar.

30.3. Na beëindiging van de Service Level Agreement (ook in geval van beëindiging op grond van

artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden) verstrekt Opdrachtgever aan MBG toegang tot zijn onroerende zaak, voor het terugnemen van door MBG ter beschikking gestelde eigendommen. De daarmee gemoeide kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever

31. ESCALATIEPROCEDURE STORINGEN MANAGED DARK FIBER EN FttB DIENSTEN

31.1. Indien naar de mening van Afnemer/ FttB Klant het oplossen van de Storing niet verloopt volgens deze Algemene Voorwaarden kan een escalatieprocedure worden gestart. De escalatieprocedure kan worden gestart door rechtstreeks met MBG contact op te nemen. Het escalatienummer wordt inclusief een meldcode schriftelijk verstrekt.

32. UITSLUITING VAN GARANTIES

32.1 De MBG verstrekt geen uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties ten aanzien van de geleverde diensten, tenzij anders expliciet schriftelijk overeengekomen. MBG sluit uitdrukkelijk alle garanties ten aanzien van de afwezigheid van een gebrek, de verkoopbaarheid en de geschiktheid voor een bepaald doel uit. MBG verstrekt uitdrukkelijk geen garantie dat de diensten aan de behoeften van de Opdrachtgever zullen beantwoorden.

32.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor onderhoud van zijn eigen netwerk en apparatuur.

33. CESSIE

33.1. De FttB Klant/Opdrachtgever kan zijn rechten of verplichtingen op grond van de Service Level Agreement niet cederen of anderszins overdragen; elke poging tot een dergelijke cessie zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van MBG is nietig.

33.2. MBG is gerechtigd zijn rechten en / of verplichtingen uit de Service Level Agreement over te dragen aan een derde zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de FTTB Klant/ Opdrachtgever. MBG is tevens gerechtigd zijn onderneming en /

of zijn glasvezelnetwerk (waaronder de glasvezelaansluitingen) geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, zonder dat de FttB Klant/Opdrachtgever gerechtigd is de Service Level Agreement te beëindigen, te ontbinden of op te zeggen.

34. GEEN VERKLARING VAN AFSTAND

34.1 Het niet uitoefenen door een partij van haar rechten ten aanzien van een enkele of voortdurende tekortkoming van de Service Level Agreement geldt niet als verklaring van afstand van het recht van die partij om dergelijke rechten later of ten aanzien van een andere of volgende tekortkoming uit te oefenen.

35. NALEVING VAN DE WET EN OVERIGE REGELGEVEING

35.1. Klant/Opdrachtgever dient alle wet- en regelgeving die van toepassing is op het gebruik van de diensten en het product na te leven.

35.2. Zowel tijdens, als na afloop van de Service Level Agreement zal iedere partij al hetgeen hij in het kader van de Service Level Agreement omtrent de andere partij en diens bedrijfsvoering ter kennis is gekomen, geheim houden en daarvan geen ander gebruik te maken dan voorzover noodzakelijk voor de uitvoering van de Service Level Agreement. Het voornoemde geldt niet voor:

35.2.i. voor informatie die publiek bekend is of wordt zonder dat er sprake is van een schending van voornoemde geheimhoudingsplicht en

35.2.ii voor informatie die krachtens wettelijk voorschrift openbaar gemaakt moet worden. Partijen staan er ook voor in dat – indien van toepassing – hun

werknemers (waaronder mede begrepen extern personeel zoals adviseurs) bepaalde in dit artikellid zullen nakomen.

het

36. ONVERBINDENDHEID

36.1. Indien één of meer bepalingen in de Service Level Agreement (daaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, deze Algemene Voorwaarden) nietig zijn c.q. worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht en zullen de eerstgenoemde bepalingen door MBG worden vervangen door nieuwe, waarvan de strekking zoveel mogelijk overeenkomt met de oorspronkelijke bepalingen

37. WIJZIGING VOORWAARDEN

- 37.1. MBG heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten. MBG zal daarbij de redelijke belangen van de Klant/Opdrachtgever in acht nemen. De wijziging zal niet eerder plaatsvinden dan één maand na schriftelijke of elektronische bekendmaking van de inhoud van de voorgenomen wijziging door MBG, dan wel op een zodanige datum als genoemd in de bekendmaking.
- 37.2. Indien de wijziging niet ten nadele van de Klant/Opdrachtgever strekt, informeert MBG de Klant in die zin, waarbij wordt vermeld dat de Klant/Opdrachtgever de Overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging.
- 37.3. Indien de Klant/Opdrachtgever de Overeenkomst op grond van artikel 4.5 van deze Algemene Voorwaarden wil ontbinden dient dit als bepaald in artikel 4.2 na de hiervoor in lid 1 van dit artikel vermelde bekendmaking te geschieden. Artikel 4.10 blijft onverkort van kracht.
- 37.4. Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling dan wel nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Op dat moment komt er een bepaling voor in de plaats (middels (regelend) recht) welke de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
-

38. BESCHERMING EN VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

- 38.1. De Klant/Opdrachtgever is verplicht MBG te voorzien van alle, correcte, voor een goede dienstverlening noodzakelijke gegevens. Zoals bijvoorbeeld afleveradres, (elektronische) contactgegevens, KvK nummer, en IBAN-rekeningnummers. De Klant/Opdrachtgever dient MBG op de hoogte te stellen van elke verandering van de verstrekte gegevens. MBG zal de gevraagde gegevens tot een minimum beperken.
- 38.2. MBG verwerkt de (persoons)gegevens van de Klant/Opdrachtgever, waaronder Verkeersgegevens en (gebruiks)gegevens van andere door de Klant/Opdrachtgever van MBG of MBG Partners afgenomen diensten, die nodig zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Deze gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 38.3 FttH en FttB Klanten verlenen toestemming aan MBG adres, postcode, woonplaats door te geven aan de providers die hun diensten aanbieden op het glasvezelnetwerk van MBG. MBG is daarbij verplicht contractuele afspraken te maken met de betreffende provider(s) dat deze gegevens enkel en alleen gebruikt mogen worden om Klant te attenderen op het aanbod van de provider, en verder niet verspreid of verhandeld mogen worden.
- 38.4. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor MBG en haar partners en wordt door MBG niet voor andere dan de in lid 2 en 3 van dit artikel genoemde doeleinden gebruikt behoudens in onderstaande gevallen:

38.4.i. Bij wanbetaling is MBG gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie een Dienst wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.2 van deze Algemene Voorwaarden. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door MBG, en/of partners, in het kader van acceptatie van aanvragen voor die diensten;

38.4.ii. Uitsluitend nadat de Klant/Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven kan MBG de persoonsgegevens gebruiken en aan derden verstrekken met het oog op commerciële en charitatieve doeleinden;

38.4.iii. De Klant/Opdrachtgever heeft het recht kennis te nemen van zijn persoonsgegevens zoals die door MBG worden aangehouden. De Klant/Opdrachtgever kan bezwaar maken tegen de wijze waarop hij is opgenomen indien de gegevens feitelijk onjuist zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

38.5. MBG zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens) en tot het medewerken aan aftappen, zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.

39. VERJARINGSTERMIJN

39.1. Alle rechtsvorderingen uit hoofde van deze Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats overeenkomstig de regels van het algemene recht. Voor de consumenten is deze verjaringstermijn 2 jaar.

40. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

40.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

40.2. Geschillen worden zoveel mogelijk door onderling overleg opgelost; is één der partijen van mening dat een geschil langs deze weg niet kan worden opgelost en is de arrondissementsrechtbank bevoegd, dan wordt het geschil beslecht door de rechtbank van het Arrondissement waar de Leverancier haar statutaire zetel heeft.

40.3. Geschillen tussen de Klant en MBG over totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Klant als door MBG aanhangig worden gemaakt bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, tenzij een regel van dwingend recht aan deze forumkeuze in de weg staat.

41. LEDENSERVICE

- 41.1. MBG is bereikbaar via ledenservice@midden-brabantglas.nl voor administratieve vragen en het aangaan, beëindigen of overdragen van lidmaatschap aan volgende eigenaren van het onroerend goed waarin de aansluiting zich bevindt.**
- 41.2. Bij storingen aangaande FttH en FttB diensten dient steeds de gecontracteerde provider te worden gebeld die dan het proces in werking stelt om de storing te verhelpen.**
- 41.3. Bij een duidelijke beschadiging van de kabel kan contact worden opgenomen met support@midden-brabantglas.nl**
- 41.4. De Escalatie desk van MBG is voor zakelijke (FTTB en Dark Fiber) aansluitingen bereikbaar via een servicenummer dat apart aan ondernemers wordt verstrekt die een extra SLA afsluiten.**
- 41.5. Het postadressen van MBG:**
- Coöperatie Midden-BrabantGlas u.a.
Postbus 40
5070 AA Udenhout
- 41.6. Behalve schriftelijke communicatie is ook communicatie per mail in de relatie tussen lid/klant bindend.**