

## Voorwaarden WAN-connect voor Internet en access diensten

### 1. Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

**"Toegang"** of **"Toegangsservices"** is de volledige service zoals beschreven in clausule 3;

**"Access line"** is de fysieke verbinding tussen het netwerk van de Klant en de WAN-connect Network en wordt geleverd via de diensten van WAN-connect, maar is eigendom van en wordt beheerd door een derde partij;

**"Beleid voor acceptabel gebruik"** betekent het document zoals vermeld in Bijlage 2 van deze Overeenkomst, dat de set regels bevat die beschrijven hoe de Klant en elke Gebruiker de Services mag gebruiken. Het beleid voor acceptabel gebruik kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt door WAN-connect in overeenstemming met clausule 3.2; de huidige versie is uitsluitend als referentie in bijlage 2 opgenomen;

**"Aanvullende Deliverables"** betekent alle resultaten van de Aanvullende Services (zoals, maar niet beperkt tot, rapporten, aangepaste configuraties, blueprints of software);

**"Aanvullende Diensten"** betekent de diensten geleverd door WAN-connect Connect die niet binnen het bereik van de Setup Services, Access Services of Support Services vallen, maar kunnen worden geleverd door WAN-connect op verzoek van de Klant, zoals beschreven in clausule 5;

**"Gelieerde onderneming"** van een partij betekent met betrekking tot een partij (i) elke entiteit die onder de controle van die partij staat; en (ii) elke entiteit die zeggenschap heeft over een dergelijke Partij; en (iii) elke andere entiteit onder de zeggenschap van een controlerende entiteit onder (ii);

**"Overeenkomst"** betekent, gezamenlijk, deze Algemene Voorwaarden, het Bestelformulier, het Beleid voor acceptabel gebruik en alle Bijlagen;

**"bijlage"**: elk deel van de overeenkomst met de titel "bijlage";

**"Kantooruren"** betekent van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en feestdagen in België;

**"Vertrouwelijke informatie"** heeft de betekenis zoals uiteengezet in clausule 10.1;

**"CPE"** betekent het (de) apparaat(en) geleverd en bediend door WAN-connect op het terrein van de Klant als eindpunt van de Toegangsdienst;

**"Klant"** betekent de partij die aldus wordt geïdentificeerd in het gedeelte "Klantgegevens" van het Bestelformulier;

**"Klantsoftware"** betekent alle software, gegevens of andere inhoud die niet door WAN-connect wordt geleverd;

**"Zeggenschap"** (en afgeleiden van deze term) betekent met betrekking tot een entiteit de macht om het management en het beleid van een persoon of entiteit te sturen of te sturen, hetzij door het eigendom van stemrechtverlenende effecten, contractueel of anderszins;

**"Wetgeving inzake gegevensbescherming"**: EU-richtlijn 95/46/EG en alle nationale implementaties die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens door de partijen;

**"Ingangsdatum"** betekent de datum waarop deze Overeenkomst door beide Partijen is ondertekend (zoals blijkt uit de datums van ondertekening die in het Bestelformulier worden vermeld);

**"Fout"** betekent een substantiële, verifieerbare en reproduceerbare non-conformiteit van (i) Toegang met de Servicebeschrijving; of (ii) de Aanvullende Deliverables met de overeengekomen specificaties;

**"Overmacht"** betekent elke oorzaak buiten de redelijke controle van een Partij, zoals overmacht, handelingen van autoriteiten, oorlog, brand, overstroming, explosie of burgerlijke onrust, telecomstoringen (inclusief "denial of service"-aanvallen en soortgelijke onbeschikbaarheid van internetverbindingen), stakingen, falen van een derde partij, softwarefouten in software van derden, industriële actie, epidemie, pandemie, enz.;

**"Helpdesk"** betekent het contactpunt dat WAN-connect beschikbaar stelt voor het beantwoorden van vragen over het gebruik van de Toegang. De Helpdesk kan ook door de Klant worden ingezet voor Foutrapportage en de opvolging van Foutcorrecties;

**"Kwaadaardige code"** betekent virussen, wormen, tijdbommen, Trojaanse paarden en andere schadelijke of malware, kwaadaardige code, bestanden, scripts, agenten of programma's;

**"WAN-connect"** betekent WAN-connect BV, met bedrijfsnummer en geregistreerd adres op Beversebaan 125, 2070 Zwijndrecht, België;

**"WAN-connect Network"** betekent het netwerk dat wordt beheerd door WAN-connect.

**"WAN-connect Software"** betekent alle software, gegevens of andere inhoud (inclusief documentatie) die

wordt geleverd door WAN-connect de Klant, of geïnstalleerd door WAN-connect;

**"WAN-connect-systemen"** betekent de combinatie van de serverhardware, software en netwerkcomponenten die eigendom zijn van, in licentie worden gegeven of geleased door WAN-connect, die door WAN-connect worden gebruikt om de Services aan de Klant en/of zijn andere klanten te leveren;

**"Bestelformulier"** betekent het eerste deel van deze Overeenkomst met de titel "Bestelformulier";

**"Partij"** betekent WAN-connect of de Klant, terwijl **"Partijen"** zowel WAN-connect als de Klant betekent;

**"In aanmerking komende kosten"** betekent de terugkerende kosten die door de Klant verschuldigd zijn voor een bepaalde Service (exclusief eventuele specifieke kosten, uitgaven of eenmalige kosten die de Klant verschuldigd is voor een dergelijke Service);

**"Diensten"** betekent, gezamenlijk, alle diensten die door WAN-connect aan de Klant worden geleverd. De Diensten bestaan uit de Installatiediensten, Toegangsdiensten, Ondersteuningsdiensten en/of Aanvullende Diensten;

**"Servicebeschrijving"** betekent de technische specificaties van de Toegangsdiensten, zoals uiteengezet in het Bestelformulier en/of de website van WAN-connect;

**"Servicetegoed"** betekent de geliquideerde schadevergoeding die door WAN-connect wordt betaald voor het niet bereiken van een overeengekomen Serviceniveau, zoals verder beschreven in de SLA;

**"Servicefout"** betekent dat de levering van een bepaalde Service niet in overeenstemming is met de overeengekomen Service Level(s) voor die Service;

**"Serviceniveau"** betekent het overeengekomen kwaliteitsniveau voor een bepaalde Service, zoals verder beschreven in de SLA;

**"Installatieservices"** betekent de services die betrekking hebben op de initiële instelling van de Toegang, zoals verder beschreven in clausule 2;

**"SLA"** betekent de Service Level Agreement die van toepassing is op de Services, die als Bijlage 1 bij deze Overeenkomst is gevoegd;

**"Standaardtarieven"** betekent WAN-connect standaardprijzen voor alle Aanvullende Diensten die door haar worden geleverd. De standaardtarieven die van toepassing zijn op de ingangsdatum, worden uiteengezet in het bestelformulier;

**"Ondersteuningsdiensten"** betekent de diensten die door WAN-connect worden geleverd met betrekking tot de Helpdesk, zoals beschreven in clausule 4;

**"Technische Contactpersoon"** betekent een personeelslid van de Klant, of een andere persoon die door de Klant is aangesteld om de Toegang van de Klant te beheren, zoals uiteengezet in het Bestelformulier;

**"Termijn"** betekent de looptijd van deze Overeenkomst, zoals gerekend vanaf de Ingangsdatum;

**"Algemene voorwaarden"** betekent dit document, getiteld "Algemene voorwaarden voor toegangsdiensten";

**"Niet-ondersteund element"** betekent elke hardware of software, of een specifieke configuratie daarvan, die niet gewoonlijk door WAN-connect wordt geïnstalleerd, of die de status "einde levensduur" of "einde van de ondersteuning" heeft;

**"Gebruiker"** betekent elke eindgebruiker van een Toegang.

## 2.Setup-services

2.1 De Installatieservices omvatten de initiële installatie en installatie van de Toegang, om de levering van de Toegangsdiensten voor te bereiden.

2.2 Onder voorbehoud van de naleving door de Klant van deze Overeenkomst en op voorwaarde dat de Klant onmiddellijk alle informatie levert die redelijkerwijs door WAN-connect wordt gevraagd, zal WAN-connect de Toegang voorbereiden en configureren, in overeenstemming met de beschrijving in de Beschrijving van de Diensten.

2.3 WAN-connect geeft geen enkele verklaring of garantie voor niet-ondersteunde elementen en de klant gaat ermee akkoord dat WAN-connect niet aansprakelijk is voor enig verlies of schade die voortvloeit uit de levering van het niet-ondersteunde element. Tenzij anders overeengekomen door WAN-connect, is de SLA niet van toepassing op het niet-ondersteunde element. De Klant erkent verder dat niet-ondersteunde elementen mogelijk niet samenwerken met WAN-connect andere diensten, zoals back-up of monitoring.

## 3.Toegang tot diensten

3.1 De Toegangsdiensten omvatten de levering van een toegangslijn en communicatieapparatuur (optioneel inclusief een CPE geleverd en onderhouden door WAN-connect op locatie van de Klant) om een verbinding te maken tussen het netwerk van de Klant en het WAN-connectnetwerk;

3.2 De Klant zal de Toegang gebruiken en ervoor zorgen dat zijn Gebruikers de Toegang gebruiken, in overeenstemming met de voorwaarden, bepalingen en beperkingen uiteengezet in deze Overeenkomst en het Beleid voor acceptabel gebruik. De Klant zal niet (en zal ervoor zorgen dat zijn Gebruikers niet):

- spam of anderszins duplicerende of ongevraagde berichten te verzenden in strijd met de toepasselijke wetgeving (zoals, maar niet beperkt tot, EU-richtlijn 2002/58/EG);

- obscene, bedreigend, lasterlijk, schadelijk of anderszins onwettig materiaal of materiaal dat de rechten van derden schaadt (of redelijkerwijs kan kwalificeren als schadelijk) te verzenden, op te slaan of beschikbaar te stellen;

- kwaadaardige code verzenden of opslaan;

- de integriteit, beschikbaarheid of prestaties van de WAN-connectsystemen of systemen van derden te verstoren of te verstoren; of

- proberen ongeautoriseerde toegang te krijgen tot het netwerk van andere klanten, of gerelateerde systemen of netwerken van WAN-connect.

WAN-connect kan het Beleid voor acceptabel gebruik van tijd tot tijd wijzigen om beperkingen toe te voegen of aan te passen aan het gebruik van de Services door haar klanten, op voorwaarde dat de wijzigingen redelijk zijn en consistent zijn met de normen van de hosting- / telecomindustrie. Elke wijziging in het beleid voor acceptabel gebruik wordt gepubliceerd op de startpagina van WAN-connect en wordt binnen één (1) maand na publicatie van kracht. Als de Klant kan aantonen dat zijn naleving van het herziene Beleid voor acceptabel gebruik een negatieve invloed zou hebben op zijn gebruik van de Toegangsdiensten, kan de Klant ervoor kiezen om de Overeenkomst op deze gronden te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving gedurende de bovengenoemde periode van één (1) maand. Hoewel de Klant niet in rekening wordt gebracht voor een dergelijke vroegtijdige beëindiging, worden er geen vooraf door de Klant betaalde vergoedingen voor de betreffende Services terugbetaald.

3.3 De Klant erkent en aanvaardt dat hij verantwoordelijk is voor het handelen en nalaten van zichzelf en alle Gebruikers. De Klant zal ervoor zorgen dat alle Gebruikers op de hoogte worden gebracht van en zich zullen houden aan de relevante bepalingen van de Overeenkomst.

3.4 De Klant erkent dat het beveiligen van de Toegang verplichtingen van beide Partijen met zich meebrengt. Dienovereenkomstig (i) zal de Klant passende veiligheidsmaatregelen nemen in verband met zijn gebruik van de Diensten; (ii) de Klant zal zijn uiterste best doen om ongeautoriseerde toegang tot of gebruik van de Toegang te voorkomen en WAN-connect onmiddellijk op de hoogte te stellen van dergelijke ongeoorloofde toegang of gebruik; en (iii) de Klant zal de vertrouwelijkheid van al zijn gebruikersnamen, wachtwoorden en andere toegangsreferenties beschermen en WAN-connect onmiddellijk op de hoogte stellen als een gebruikersnaam of wachtwoord verloren gaat of anderszins zou worden blootgesteld.

3.5 Onverminderd clause 9 kan WAN-connect de Toegangsdiensten opschorten zonder tussenkomst van een rechter en zonder aansprakelijkheid indien (i) WAN-connect redelijkerwijs van mening is dat de Toegangsdiensten worden gebruikt in strijd met de Overeenkomst; (ii) er een interne of externe aanval is op een of meer van de Toegang, of deze worden geopend of gemanipuleerd door een derde partij zonder toestemming van de Klant; (iii) WAN-connect wettelijk verplicht is om de Toegangsdiensten op te schorten; (iv) WAN-connect bepaalt, redelijk handelend, dat de levering van de Toegangsdiensten aan de Klant verboden is door de toepasselijke wetgeving, of onpraktisch of onhaalbaar is geworden om enige wettelijke of reglementaire reden; of (v) er een andere gebeurtenis is waarvoor WAN-connect redelijkerwijs van mening is dat de opschorting van Toegangsdiensten noodzakelijk is om de WAN-connectsystemen te beschermen of WAN-connect klanten.

WAN-connect zal commercieel redelijke maatregelen gebruiken om de Klant vooraf op de hoogte te stellen van een dergelijke opschorting, tenzij zij naar haar redelijke commerciële oordeel vaststelt dat een opschorting op kortere of gelijktijdige kennisgeving noodzakelijk is om WAN-connect of haar andere klanten te beschermen tegen dreigende en significante operationele of beveiligingsrisico's.

3.6 Zonder goedkeuring van de Klant heeft WAN-connect te allen tijde het recht om (i) een nieuwe of verbeterde versie van de Toegang te activeren; (ii) extra functionaliteit aan de Toegang toe te voegen; (iii) de interne of externe werking van de Toegang te wijzigen; (iv) de WAN-connect-systemen te verplaatsen naar elke locatie binnen Europa en (v) de WAN-connect-systemen naar eigen goeddunken te upgraden, te wijzigen of opnieuw te configureren; op voorwaarde dat dergelijke acties geen negatieve invloed hebben op de dienstverlening.

#### 4. Ondersteunende diensten

4.1 De Supportdiensten omvatten het ter beschikking stellen van een helpdesk, waarmee de Klant fouten met betrekking tot de Toegangsdiensten kan melden (en WAN-connect zal vervolgens trachten op te lossen).

4.2 Als onderdeel van de Ondersteuningsdiensten stelt WAN-connect een Helpdesk ter beschikking van de Technische Contactpersoon. De Helpdesk is 24/365 beschikbaar via de kanalen die zijn aangegeven op de WAN-connect homepage, met inachtneming van de beperkingen (indien van toepassing) die in het Bestelformulier worden vermeld.

4.3 WAN-connect zal alle commerciële maatregelen nemen binnen redelijke grenzen om de noodzakelijke correctie van elke fout die via de Helpdesk wordt gemeld, te corrigeren.

4.4 WAN-connect zal de Ondersteuningsdiensten alleen aan de Technische Contactpersoon leveren en

zal geen Ondersteuningsdiensten rechtstreeks aan andere Gebruikers verlenen.

4.5 De correctie van fouten zal, naar eigen goeddunken van WAN-connect, bestaan uit de volgende herstelservice: (i) het bieden van een tijdelijke oplossing; — tijdelijke correctie; (iii) correctie door levering van een nieuwe versie van relevante software of apparatuur; of (iv) aanpassing van de documentatie zonder de functionaliteit te verminderen.

4.6 Om WAN-connect in staat te stellen zijn ondersteuningsverplichtingen efficiënt en effectief uit te voeren, (i) zal de Klant eventuele Fouten onmiddellijk na detectie via de Helpdesk melden, op een goed gedocumenteerde manier; en (ii) op WAN-connect-verzoek zal de Klant in alle redelijkheid assistentie verlenen voor de diagnose, de reproductie en correctie van de Fout.

## 5. Aanvullende diensten

5.1 Volgens het verzoek van de Klant of na de opmerking van WAN-connect dat een bepaalde dienst niet onder deze Overeenkomst valt, kan WAN-connect de Klant andere, aanvullende diensten leveren die betrekking hebben op de Toegang ("**Aanvullende Diensten**").

5.2 De Klant zal WAN-connect voorzien van alle volledige en nauwkeurige informatie die nodig of nuttig is om de Aanvullende Diensten te leveren.

5.3 Customer zal samenwerken met WAN-connect bij de uitvoering van de Aanvullende Diensten, *onder meer* door WAN-connect tijdig toegang te bieden tot gegevens, informatie en assistentie. De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat de prestaties van WAN-connect afhankelijk zijn van de tijdige en effectieve voldoening van de verantwoordelijkheden van de Klant onder deze Overeenkomst en van tijdige beslissingen en goedkeuringen van de Klant in verband met de Aanvullende Diensten.

5.4 De Klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat WAN-connect niet verplicht is om Aanvullende Diensten te leveren, en dat de levering van de Aanvullende Diensten onderworpen is aan voorafgaande schriftelijke aanvaarding van beide Partijen, en ook onderworpen kan zijn aan andere of aanvullende voorwaarden dan de voorwaarden van deze Overeenkomst.

## 6. Diensten in het algemeen

6.1 Alle wijzigingen in de Diensten die door de Klant worden aangevraagd, worden beschouwd als Aanvullende Diensten en kunnen aanleiding geven tot afzonderlijke kosten.

6.2 De Klant garandeert dat de Diensten zullen worden gebruikt in overeenstemming met alle toepasselijke lokale, regionale, federale, nationale en internationale wetgeving en, in het algemeen, op een verantwoordelijke manier, uitsluitend voor toelaatbare

doeleinden en zonder schending van de rechten van derden.

6.3 Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden eventuele termijnen en termijnen voor de levering van diensten als indicatief beschouwd en binden wan-connect niet.

6.4 Alle aanbiedingen van WAN-connect voor de Diensten blijven geldig gedurende een periode van dertig (30) dagen vanaf de indiening ervan bij de Klant.

6.5 De Klant zal alle toestemmingen, licenties en machtigingen (wettelijk, regelgevend, contractueel of anderszins) verkrijgen en voor de duur van deze Overeenkomst behouden die hij nodig kan hebben en die nodig zijn om de levering van de Diensten via WAN-connect mogelijk te maken, of om de Klant in staat te stellen de Toegang of de Aanvullende Deliverables te gebruiken.

6.6 De Klant garandeert en aanvaardt dat elke bestelling van Diensten of wijziging van de Diensten die is goedgekeurd door een Technische Contactpersoon, de Klant bindt.

6.7 De Klant stemt ermee in WAN-connect en zijn Gelieerde Ondernemingen te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle schade, verlies, kosten, uitgaven, claims of eisen van derden (inclusief claims van Gebruikers) die voortvloeien uit het gebruik door de Klant, zijn werknemers, zijn aangewezen personen en/of de Gebruikers van de Toegang, de Aanvullende Deliverables of de WAN-connect Systemen op een manier die niet overeenkomt met deze Overeenkomst of, in het algemeen, alle toepasselijke wetten, decreten en andere rechtsinstrumenten.

## 7. Garanties

7.1 WAN-connect garandeert dat:

-zij zal de Diensten op een goede en vakkundige manier uitvoeren;

-de Toegang zal in wezen functioneren in overeenstemming met de Servicebeschrijving, met dien verstande dat kleine afwijkingen geen schending van deze garantie vormen en dat alle software bugs bevat; en

-het zal redelijke inspanningen leveren om de beschikbaarheid van de Toegang te maximaliseren, zoals verder beschreven in de SLA. De Klant erkent echter dat het gebruik van de Toegang niet volledig foutloos, volledig veilig of zonder onderbrekingen zal zijn, en dat de beschikbaarheid en veiligheid van de Toegang onderhevig is aan een verscheidenheid aan onderling afhankelijke factoren (zoals de beschikbaarheid van telecommunicatieverbindingen, de interactie tussen software van verschillende partijen, netwerkcongestie op het internet, etc.), die gedeeltelijk

Bladzijde 4



of substantieel buiten de controle van WAN-connect vallen.

7.2 Als de Toegang niet presteert zoals gegarandeerd, verbindt WAN-connect zich ertoe de Fouten te corrigeren. WAN-connect garandeert echter niet dat de Diensten zullen voldoen aan de specifieke verwachtingen, doelstellingen of vereisten van de Klant.

7.3 De garanties van WAN-connect Connect dekken geen interventies die niet te wijten zijn aan WAN-connect, zoals, maar niet beperkt tot:

- Fouten die het gevolg zijn van onjuist, ongepast, niet-geautoriseerd of niet-ondersteund gebruik van de Toegang of de Aanvullende Deliverables;

- Fouten die het gevolg zijn van een fout van de Klant, de Technische Contactpersoon of een Gebruiker;

- Interventies uitgevoerd door de externe exploitant van de fysieke lijn zoals beschreven in de afzonderlijke SLA van deze externe provider die is opgenomen als een back-to-back SLA;

- Fouten die voortvloeien uit de koppeling van de toegang, tenzij schriftelijk goedgekeurd door WAN-connect.

7.4 Deze clausule 7 vormt de enige garantie van WAN-connect met betrekking tot de Diensten en wordt uitdrukkelijk gedaan in plaats van alle andere garanties. Tenzij anders bepaald in deze Overeenkomst, en voor zover toegestaan onder de toepasselijke wetgeving, geeft WAN-connect geen garanties, expliciet of impliciet, met betrekking tot enige kwestie, inclusief geschiktheid voor een bepaald product, verkoopbaarheid en /of niet-inbreuk. WAN-connect wijst specifiek alle garanties en aansprakelijkheid af voor: (i) de technische werking van de eigen applicaties van de Klant; en (ii) de nauwkeurigheid, wettigheid en geschiktheid van elk gebruik van de Toegangsdiensten.

## 8. Kosten

8.1 De Klant betaalt aan WAN-connect de in het Bestelformulier vermelde vergoedingen. Tenzij anders aangegeven in het Bestelformulier: (i) zijn alle betalingsverplichtingen niet annuleerbaar; (ii) betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd; en (iii) betalingen moeten vooraf worden gedaan.

8.2 Tenzij anders overeengekomen, worden de Aanvullende Diensten in rekening gebracht tegen de Standaardtarieven. De standaardtarieven kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd op basis van hogere productiekosten, commercialisering, promotie, etc. WAN-connect zal de klant dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte stellen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe standaardtarieven.

8.3 Onder voorbehoud van toestemming van de Klant, worden alle door WAN-connect gemaakte kosten die niet expliciet zijn beschreven als zijnde opgenomen in

de kosten (zoals contante uitgaven of verzendkosten, enz.) aan de Klant gefactureerd en afzonderlijk betaald.

8.4 Tenzij anders bepaald, zijn alle vergoedingen vermeld en betaalbaar in EUR, en omvatten geen verkoop, gebruik, accijns, import of export, belasting over de toegevoegde waarde of soortgelijke belasting (gezamenlijk "belastingen").

8.5 Tenzij anders overeengekomen in de Bestelbon, zijn alle facturen betaalbaar dertig (30) dagen, gerekend vanaf de factuurdatum. In geval van laattijdige betaling wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een maandelijkse intrest van 3% aangerekend.

8.6 In geval de Klant de hierboven aangegeven betalingen niet tijdig uitvoert, dan zal WAN-connect:

- kan eisen dat alle openstaande facturen in één keer opeisbaar worden;

- de levering van een Dienst kan opschorten, totdat alle openstaande facturen zijn betaald;

zonder op enigerlei wijze afbreuk te doen aan haar andere rechten onder deze Overeenkomst.

8.7 Klachten met betrekking tot facturen dienen binnen acht (8) dagen na ontvangst van de factuur te worden ingediend. Na deze periode van acht dagen wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

8.8 De kosten voor de Toegangsdiensten kunnen drie maanden voorafgaand aan de verjaardag van deze Overeenkomst jaarlijks door WAN-connect worden herzien op basis van de volgende formule:

$$V_n = V_o (A + B * S_n / Z_o)$$

waarbij

A = 0,0 (indien de Klant buiten België gevestigd is) of 0,2 (indien de Klant in België gevestigd is)

B = 1,0 (indien de Klant buiten België gevestigd is) of 0,8 (indien de Klant gevestigd is in België)

V<sub>n</sub> = het nieuwe dagtarief

V<sub>o</sub> = het huidige dagtarief

D<sub>us</sub> = de index van de nationale loonkosten (*referteloonkost landsgemiddelde*) zoals gepubliceerd door Agoria drie maanden voor de vorige indexatie

S<sub>n</sub> = de index van de nationale loonkosten (*referteloonkost landsgemiddelde*) zoals gepubliceerd door Agoria drie maanden voor de verjaardag van deze Overeenkomst.

## 9. Duur en beëindiging

9.1 Tenzij anders aangegeven in de Bestelbon, treedt deze Overeenkomst in werking op de Ingangsdatum, met een initiële periode zoals vermeld in de Bestelbon.

9.2 Tenzij anders aangegeven in het Bestelformulier, wordt deze Overeenkomst elk jaar na de initiële periode stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, behalve indien een van de Partijen deze Overeenkomst per aangetekende brief beëindigt met een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende periode.

Elke partij kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen zonder tussenkomst van een rechter door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij, indien de andere partij een wezenlijke schending van deze overeenkomst pleegt en – in het geval van een schending die kan worden hersteld – nalaat deze substantieel te verhelpen binnen één (1) maand na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van de partij die niet in gebreke is gebleven, waarin de schending wordt gespecificeerd en een waarschuwing wordt gegeven voor een voornemen om te beëindigen als de inbreuk niet binnen de respijtpriode van één (1) maand is verholpen. Een schending van clause 3.1 of een schending van het beleid voor acceptabel gebruik wordt altijd beschouwd als een wezenlijke schending van deze overeenkomst.

9.3 Elke Partij kan deze Overeenkomst zonder tussenkomst van een rechter met onmiddellijke ingang beëindigen na schriftelijke kennisgeving:

- indien een curator, bewindvoerder of soortgelijke functionaris wordt aangesteld over alle of een deel van de activa of ondernemingen van de andere partij;

-indien de andere partij een regeling treft ten gunste van haar schuldeisers; of

-indien de andere Partij in liquidatie gaat, behalve met het oog op een echte samenvoeging of wederopbouw.

9.4Na beëindiging van deze Overeenkomst:

- elke Partij geeft de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij terug of vernietigt deze (of verstrekt een verklaring dat zij deze heeft vernietigd);

-tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in het Bestelformulier, worden alle IP-adressen die aan de Customer zijn toegewezen, onmiddellijk vrijgegeven.

9.5Termination ontslaat de Klant niet van de verplichting om vergoedingen te betalen die vóór de ingangsdatum van beëindiging aan WAN-connect zijn opgebouwd of verschuldigd.

## 10. Compensatie

10.1 Compensatie wordt verstrekt wanneer een specifieke dienst of faciliteit van de hoofddienst het opgegeven minimumniveau van dienstverlening niet bereikt. Deze vergoedingen volgen (i) het schema zoals hierna vastgesteld met betrekking tot de Service Level Agreement van de onderaannemer die de toegangslijn levert die wordt vermeld als bijlage 4 bij deze Overeenkomst. Deze vergoeding mag niet hoger zijn dan de vergoedingsverhouding van de onderaannemer;

ii) het in bijlage 1 opgenomen schema voor de beheerdiensten die door WAN-connect zelf worden geleverd. De vergoedingen worden betaald op basis van krediet op uw volgende factuur. Eén en hetzelfde incident zal geen aanleiding geven tot accumulatie van schadevergoedingen.

## 11. Vertrouwelijkheid

11.1 "Vertrouwelijke informatie" betekent alle vertrouwelijke informatie van een partij ("**bekendmakende partij**") die schriftelijk aan de andere partij ("**ontvangende partij**") wordt bekendgemaakt, die als vertrouwelijk is aangemerkt of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd gezien de aard van de informatie en de omstandigheden van openbaarmaking. Vertrouwelijke informatie omvat: de voorwaarden van deze Overeenkomst (inclusief prijzen en andere voorwaarden die worden weergegeven in het Bestelformulier), bedrijfs- en marketingplannen, technologie en technische informatie, productontwerpen en bedrijfsprocessen, evenals de Gehoste Gegevens. Vertrouwelijke informatie omvat niet: (i) informatie die algemeen bekend is of wordt bij het publiek zonder schending van enige verplichting jegens de Bekendmakende Partij; (ii) informatie die bekend is bij de Ontvangende Partij voordat deze door de Bekendmakende Partij openbaar wordt gemaakt, zonder schending van enige verplichting jegens de Bekendmakende Partij; (iii) informatie die onafhankelijk door de Ontvangende Partij is ontwikkeld zonder schending van enige verplichting jegens de Bekendmakende Partij; en (iv) informatie ontvangen van een derde partij zonder schending van enige verplichting jegens de Bekendmakende Partij.

11.2De Ontvangende Partij zal vertrouwelijke informatie van de Bekendmakende Partij niet openbaar maken of gebruiken voor enig doel buiten het toepassingsgebied van deze Overeenkomst, behalve met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bekendmakende Partij.

11.3 Elke Partij stemt ermee in om de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij te beschermen op dezelfde manier als zij de vertrouwelijkheid van haar eigen vertrouwelijke informatie van soortgelijke aard beschermt (maar in geen geval met minder dan redelijke zorg).

11.4Als de Ontvangende Partij wettelijk verplicht is vertrouwelijke informatie van de Bekendmakende Partij openbaar te maken, zal zij de Bekendmakende Partij vooraf op de hoogte stellen van een dergelijke gedwongen openbaarmaking (voor zover wettelijk toegestaan) en redelijke bijstand verlenen, op kosten van de Bekendmakende Partij, indien de Bekendmakende Partij de Openbaarmakingspartij wenst te betwisten.

## 12. Risicospreiding

12.1 Wan-connect totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid onder deze Overeenkomst is beperkt tot het hoogste van: (i) het totale bedrag dat door de Klant is betaald in de zes (6) maanden voorafgaand aan de claim; of (ii) 2.500 EUR. WAN-connect is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade of verliezen van welke aard ook (zoals, zonder beperking, winstderving, verlies van gebruik, verlies van klanten, reputatieschade, bedrijfsonderbreking, verlies van gegevens, claims van derden, enz.), Ongeacht de vorm van actie (contractueel of buitencontractueel) of anderszins, zelfs als het op de hoogte is gesteld van de mogelijkheden van dergelijke schade.

12.2 Niets in deze Overeenkomst zal de aansprakelijkheid van een van beide partijen voor fraude of opzettelijk wangedrag uitsluiten of beperken.

### 13. Allerlei

13.1 **Overmacht** – Geen van beide partijen is aansprakelijk jegens de andere partij voor enige vertraging in of tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst die voortvloeit uit overmacht. De partij die door overmacht wordt getroffen, zal zo snel mogelijk een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij sturen waarin de omstandigheden van de gebeurtenis en het verwachte effect ervan worden uiteengezet, en zal alle redelijke inspanningen leveren om het effect van dergelijke omstandigheden tot een minimum te beperken. Indien een vertraging of stopzetting als gevolg van een geval van overmacht gedurende een ononderbroken periode van één (1) maand voortduurt, kan elke partij deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen na schriftelijke kennisgeving aan de andere partij, en geen van beide partijen is jegens de andere partij aansprakelijk voor een dergelijke beëindiging.

13.2 **Verklaring van afstand** – Een verzuim of vertraging van een partij om op enig moment een van de bepalingen hiervan af te dwingen, of het niet uitvoeren van enig recht dat daarin is voorzien of om op enig moment de uitvoering van een van de bepalingen daarvan te eisen, mag op geen enkele manier worden opgevat als een verklaring van afstand van dergelijke bepalingen van deze overeenkomst door een dergelijke partij in het geval van een voortzetting of herhaling van de omstandigheden die gaf aanleiding tot een dergelijk recht.

13.3 **Afdwingbaarheid** – Indien een clausule van deze Overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar wordt bevonden, wordt een dergelijke clausule (of een deel daarvan) geacht te zijn gescheiden van deze Overeenkomst en blijven de andere clausules daarvan volledig van kracht, alsof deze Overeenkomst is uitgevoerd zonder dat de aanstootgevende clausule verschijnt. In een dergelijk geval onderhandelen de partijen te goeder trouw en op commerciële basis over alle redelijke inspanningen om alternatieve of

gewijzigde geldige, wettelijke en afdwingbare clausules overeen te komen met hetzelfde economische effect als bedoeld door de partijen bij deze overeenkomst.

13.4 **Overdracht** – Deze Overeenkomst is persoonlijk voor de Klant en noch deze Overeenkomst, noch enige van de rechten of verplichtingen van de Klant hieronder zal door de Klant worden toegewezen, in subscritie worden gegeven, verkocht of anderszins worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van WAN-connect. WAN-connect behoudt zich het recht voor om deze Overeenkomst op elk moment geheel of gedeeltelijk toe te wijzen aan een Gelieerde Onderneming die de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst voldoende kan uitvoeren, op voorwaarde dat de Klant een schriftelijke kennisgeving van een dergelijke overdracht ontvangt.

13.5 **Relatie van de partijen** – De partijen zijn onafhankelijke contractanten. Deze Overeenkomst creëert geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie.

13.6 **Referenties** – WAN-connect mag te allen tijde de naam en het logo van de Klant gebruiken op haar website en in persberichten, brochures, financiële rapporten en ander promotiemateriaal in alle media waaruit blijkt dat klant klant is of was van WAN-connect.

13.7 **Logbestanden** – De Klant aanvaardt de logbestanden van de Toegang als wettelijk bewijs van alle transacties, bezoeken en toegangsverzoeken met betrekking tot de Toegang.

13.8 **Voortbestaan** – De clausules van deze Overeenkomst waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat ze een beëindiging of afloop van deze Overeenkomst overleven (in het bijzonder, zonder beperking, clausules 6.3, 6.6, 6.8 en 12.1), blijven van kracht na beëindiging of afloop hiervan.

13.9 **Hiërarchie** – In geval van tegenstrijdigheid of dubbelzinnigheid tussen de clausules van het Bestelformulier, deze Algemene Voorwaarden en de Bijlagen, prevaleren de clausules van het Bestelformulier, op voorwaarde dat ze expliciet verwijzen naar de clausules van de Algemene Voorwaarden of Bijlagen die worden vervangen of gewijzigd. In geval van tegenstrijdigheid of dubbelzinnigheid tussen de clausules van deze Algemene Voorwaarden en de Bijlagen, prevaleren de clausules van deze Algemene Voorwaarden.

13.10 **Toepasselijk recht** – Deze Overeenkomst en alle respectieve rechten en verplichtingen van de Partijen worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van België (met uitzondering van de collisieregels). De rechtbanken van Antwerpen zijn exclusief bevoegd om een dergelijk geschil, controverser of claim die kan ontstaan in verband met deze Overeenkomst te beslechten.

## Bijlage 1: Service Level Agreement voor toegangsdiensten

### Service levels en Service Credits in het algemeen

1.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal WAN-connect alle commercieel redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de Diensten worden geleverd in overeenstemming met de Serviceniveaus die in deze SLA zijn uiteengezet.

1.2 In het geval WAN-connect de Services niet levert in overeenstemming met de toepasselijke Serviceniveaus ("**Service Failure**"), komt de Klant in aanmerking voor het ontvangen van credits ("**Service credits**").

1.3 Om een verschuldigd Servicetegoed naar behoren te claimen, moet de Klant WAN-connect binnen vijf (5) dagen na de vermeende Servicefout op de hoogte stellen en een volledige beschrijving van de onderbreking verstrekken, inclusief logboeken indien van toepassing.

1.4 Credits is niet van toepassing als: (i) de Servicefout wordt veroorzaakt door overmacht; (ii) de Servicefout het gevolg is van acties of inactiviteit van de Klant of derden waarvoor WAN-connect Connect niet verantwoordelijk kan worden gehouden; (iii) de Servicefout wordt veroorzaakt door programmeerfouten in de Software van de Klant; (iv) de Servicefout niet binnen vijf (5) dagen wordt gemeld; (v) de servicefout het gevolg is van gepland onderhoud; of (vi) de Klant de Overeenkomst schendt.

1.5 In het geval (i) meerdere Servicefouten worden veroorzaakt door dezelfde gebeurtenis; of (ii) Servicecredits gelijktijdig verschuldigd zijn met betrekking tot dezelfde Toegang, is alleen het Servicetegoed met het hoogste bedrag van toepassing.

1.6 Tenzij anders vermeld in deze SLA, worden Service levels en Service Credits per maand berekend.

1.7 Tenzij anders vermeld in deze SLA, worden Serviceniveaus die worden uitgedrukt als beschikbaarheidspercentages, als volgt berekend:

$$A / (T - S) * 100$$

waarbij

A = de werkelijke beschikbaarheid, zoals gemeten door WAN-connect (uitgedrukt in minuten per maand)

T = het totale aantal minuten in de beschouwde maand

S = de totale hoeveelheid geplande downtime, indien van toepassing (uitgedrukt in minuten per maand)

1.8 Tenzij anders bepaald in deze SLA, worden Service credits voor Service Levels die worden uitgedrukt als beschikbaarheidspercentages, als volgt berekend:

$$(L - P) = R$$

waarbij

L = het overeengekomen percentage beschikbaarheid

P = het werkelijke beschikbaarheidspercentage, berekend in overeenstemming met clause 1.7 van deze SLA (of een andere toepasselijke formule)

R = de afwijking van de SLA voor de betreffende Service

Het volgende schema is van toepassing met betrekking tot de Servicecredits:

1.  $R \leq 0,5\%$  geeft recht op een Service Credit van 5% van de maandelijkse kosten
2.  $0,5\% < R \leq 1,5\%$  geeft recht op een Service Credit van 10%
3.  $1,5\% < R \leq 5\%$  geeft recht op een Service Credit van 15%
4.  $5\% < R \leq 10\%$  geeft recht op een Service Credit van 25%
5.  $R > 10\%$  geeft recht op een Service Credit van 35%

1.9 Het maximale totale bedrag aan Servicecredits voor elke kalendermaand (voor alle Servicefouten en voor alle Services die onder de Overeenkomst worden geleverd) mag niet meer bedragen dan 35% van de In aanmerking komende kosten voor de betreffende Service.

1.10 De Servicecredits die aan de Klant worden toegekend, weerspiegelen het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant en kwalificeren als geliquideerde schadevergoeding.

### 2. Beschikbaarheid van de toegangsdiensten

2.1 **Definities** – Voor de toepassing van dit Serviceniveau betekent "beschikbaar" dat de toegang toegankelijk is voor de Klant, of niet nalaat te reageren op verzoeken van gebruikers.

2.2 **Geplande downtime** – Elke downtime als gevolg van onderhoud aan de toegang of onderliggende infrastructuur, die ten minste 24 uur van tevoren wordt gemeld.

2.3 **Service Level** – is beschreven in het aanbod:

2.4 **Servicecredits** – De Servicecredits worden berekend in overeenstemming met clause 1.8 van deze SLA.



2.5 **Overige bepalingen** – Het Serviceniveau en de Servicecredits zijn van toepassing op elke Toegang afzonderlijk en de In aanmerking komende Kosten worden berekend per Toegang.

## Bijlage 2: Beleid voor acceptabel gebruik

### 2.1. Toegang tot de systemen

WAN-connect behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande toestemming toegang te hebben tot alle systemen die in haar netwerk zijn geplaatst. Dit gebeurt alleen voor controles en onderhoud. Wan-connect zal daarbij altijd met gepaste zorgvuldigheid handelen en de inhoud van de systemen van de klant altijd vertrouwelijk behandelen, tenzij een gerechtelijk bevel WAN-connect dwingt tot andere acties.

Op verzoek van de Klant en wanneer dit redelijk en evenredig wordt geacht, is WAN-connect bereid een Geheimhoudingsovereenkomst (NDA) te ondertekenen om de vertrouwelijkheid verder te waarborgen.

### 2.2. Misbruik van de dienst

Mocht WAN-connect meldingen ontvangen van mogelijk misbruik met betrekking tot de toegang en er zijn ernstige aanwijzingen over de geldigheid van die meldingen, dan heeft WAN-connect het recht om de toegang tot het internet- of WAN-connectnetwerk onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing af te sluiten. WAN-connect zal altijd proberen contact op te nemen met de klant voordat u dit doet, maar het niet kunnen contacteren van de klant zal deze actie niet verhinderen.

Voorbeelden van misbruik zijn (niet uitputtend):

- Het versturen van Spam, kettingbrieven, junkmail en/of soortgelijke varianten
- Aanvallen van andere systemen (zowel binnen als buiten WAN-connect netwerk)
- Hosting Phishing sites
- Het hosten van auteursrechtelijk beschermd materiaal zonder toestemming van de eigenaar.
- Hosting van (kinder)pornografie
- De server gebruiken bij illegale praktijken
- Schadelijke code hosten
- ...

Alle kosten veroorzaakt door het misbruik van de toegang moeten worden verhaald op de klant, tenzij in geval van overmacht (bv. hacking).

De toegang blijft opgeschort totdat de klant actie onderneemt om de gewraakte acties te staken.

Wanneer het netwerk van de klant wordt aangevallen, behoudt WAN-connect het recht om verkeer van en naar de IP's van de klant op de grensrouters te blokkeren. Dit gebeurt alleen (bij uitzondering) wanneer de aanval de stabiliteit van het WAN-connect-netwerk bedreigt en/of problemen veroorzaakt voor andere klanten.

## Bijlage 3: Privacyverklaring

### 3.1. Garantie van een rechtmatige en veilige verwerking van persoonsgegevens

Elke klant kan er zeker van zijn dat zijn persoonsgegevens op een eerlijke en rechtmatige manier worden verwerkt. Dit betekent dat de gegevens alleen worden verwerkt voor de legitieme doeleinden die hierboven zijn beschreven. WAN-connect garandeert bovendien dat een dergelijke verwerking altijd voldoende, evenredig en niet buitensporig zal zijn.

WAN-connect kan uw gegevens overdragen aan ActiveCampaign die deze gegevens kan verwerken om uw surfgedrag te analyseren wat resulteert in gepersonaliseerde gerichte berichten. Daarom kunnen cookies van derden worden geïnstalleerd. ActiveCampaign is geregistreerd op de American Privacy Shield-lijst en handhaaft een even hoge privacystandaard als in Europa.

Wij zullen uw persoonsgegevens nooit langer bewaren dan strikt noodzakelijk. We bewaren echter een archief van uw gegevens zolang uw account actief is of zolang uw persoonlijke gegevens noodzakelijk lijken om u een bepaalde dienst aan te bieden.

WAN-connect heeft voldoende technische en organisatorische maatregelen genomen om een veilige verwerking van uw persoonsgegevens te garanderen. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de aard van de persoonsgegevens en evenredig met de potentiële ernst van het risico.

De risico's van een onopzettelijke of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging van of toegang tot en elke andere ongeoorloofde verwerking van de gegevens worden tot een minimum beperkt. Helaas kan geen enkel risico volledig worden weggenomen. In geval van inbreuk op WAN-connect IT-systeem zullen wij onmiddellijk alle mogelijke maatregelen nemen om de schade en/of diefstallen tot een minimum te beperken.

### 3.2. Recht van bezwaar

Elke klant kan zich verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. Dit recht van bezwaar bestaat alleen als er voldoende legitieme en zwaarwegende redenen zijn die verband houden met zijn specifieke situatie. De uitzonderingen voorzien in artikel 5, (b) en (c) van de Privacywet zijn ook van toepassing op dit recht van bezwaar. De klant kan

zich te allen tijde kosteloos en zonder verder oponthoud verzetten tegen de voorgestelde verwerking van uw persoonsgegevens indien deze gegevens werden verkregen met het oog op direct marketing.

U hebt ook recht op verwijdering en/of het verbod op het gebruik van al uw persoonlijke gegevens die zijn verkregen en die onvolledig of irrelevant zijn, beschouwd vanuit het oogpunt van het doel van de verwerking. Dit is ook van toepassing op alle persoonlijke gegevens waarvan de registratie, openbaarmaking en bewaring verboden zijn, of persoonlijke gegevens die worden bewaard na het verstrijken van de toegestane periode. Van dit recht kan te allen tijde gebruik worden gemaakt, kosteloos en zonder verdere rechtvaardiging.

De klant oefent zijn recht uit door middel van een ondertekend, schriftelijk verzoek aan WAN-connect, per aangetekende brief aan WAN-connect. WAN-connect onderneemt de juiste actie na een verzoek binnen vijftien (15) werkdagen.

### 3.3. Recht op inzage

Elke klant die zijn identiteit bewijst, heeft recht op toegang tot alle informatie met betrekking tot de verwerking van zijn persoonsgegevens door WAN-connect, zoals gedefinieerd in de Privacywet. Dit omvat informatie over de doeleinden van de verwerking, de categorieën van verwerkte informatie en de categorieën ontvangers aan wie de gegevens worden verstrekt. Dit Privacybeleid is een eerste indicatie.

De klant oefent zijn recht uit door middel van een ondertekend, schriftelijk verzoek aan WAN-connect, per aangetekende brief aan WAN-connect. WAN-connect onderneemt de juiste actie na een verzoek binnen vijftien (15) werkdagen.

### 3.4. Recht op correctie

WAN-connect hecht veel belang aan een nauwkeurige dataverzameling. Onjuiste of onvolledige persoonsgegevens kunnen daarom altijd worden verbeterd of zelfs gewist.

Omdat het voor ons onmogelijk is om continu op de hoogte te zijn van eventuele fouten, onvolledigheden of onjuistheden van uw persoonsgegevens, is het aan u als klant om onjuistheden of weglatingen te



melden en de nodige aanpassingen uit te voeren met betrekking tot uw registratiegegevens.

Als uw persoonlijke acties niet genoeg lijken, neem dan gerust contact met ons op via een ondertekend, schriftelijk en geregistreerd verzoek gericht op het adres van WAN-connect. WAN-connect voert binnen vijftien (15) werkdagen de nodige handelingen uit door toevoegingen te doen, de persoonsgegevens te corrigeren of te verwijderen. De verwijdering heeft vooral te maken met de zichtbaarheid, waardoor het mogelijk is dat de verwijderde persoonsgegevens tijdelijk opgeslagen blijven.