



# FiberNow

## Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden zijn gedeponerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam  
onder nummers 70102627 & 70106673

Versie: 1 juli 2021

## Inhoudsopgave

FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL A.....	4
DEEL A – Glasvezelnetwerken FiberNow & Diensten FiberNow .....	4
1. Definities.....	4
2. Totstandkoming Overeenkomst .....	6
3. Dienstverlening.....	6
4. Levering en Acceptatie .....	7
5. Prijs en betaling .....	8
6. Vervanging of verplaatsing .....	9
7. Opschorting .....	10
8. Aansprakelijkheid en vrijwaring .....	10
9. Looptijd en beëindiging .....	11
10. Intellectuele eigendom.....	11
11. Vertrouwelijkheid .....	11
12. Geen Samenwerkingsverband.....	12
13. Klachten .....	12
14. Persoonsgegevens en privacy.....	12
15. Overige bepalingen.....	12
FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL B.....	14
DEEL B – Glasvezelnetwerken Derden & Diensten FiberNow .....	14
16. Definities.....	14
17. Totstandkoming Overeenkomst .....	15
18. Dienstverlening.....	16
19. Levering en Acceptatie .....	17
20. Prijs en betaling .....	18
21. Opschorting .....	19
22. Aansprakelijkheid en vrijwaring .....	19
23. Looptijd en beëindiging .....	20
24. Intellectuele eigendom.....	20
25. Vertrouwelijkheid .....	20
26. Geen Samenwerkingsverband.....	21
27. Klachten .....	21
28. Persoonsgegevens en privacy.....	21
29. Overige bepalingen.....	21
FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL C.....	23
DEEL C - Algemene Voorwaarden betreffende privacy en de bescherming van Persoonsgegevens.....	23
30. Verantwoordelijke .....	24

31.	Verwerking van persoonsgegevens .....	24
32.	Doelen en grondslagen van de gegevensverwerking .....	25
33.	Delen en verstrekken van Persoonsgegevens .....	26
34.	Geheimhouding .....	26
35.	Beveiliging .....	27
36.	Inbreuken in verband met persoonsgegevens .....	27
37.	Bewaartermijnen .....	28
38.	Rechten van betrokkenen.....	28
39.	Klacht indienen .....	28
40.	Wijziging privacy verklaring .....	29
41.	Bedrijfsgegevens.....	29

# FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL A

Deze FiberNow Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht die aan FiberNow wordt gegeven, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee. FiberNow heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, vanzelfsprekend alleen voor nieuwe overeenkomsten. Wijzigingen worden minimaal 30 (dertig) dagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt.

## DEEL A – Glasvezelnetwerken FiberNow & Diensten FiberNow

### 1. Definities

In deze FiberNow Algemene Voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Aansluitvergoeding	De eenmalige vergoeding die de Klant aan FiberNow verschuldigd is voor het aansluiten en/of activeren van de Dienst.
Demarcatiepunt	Het Demarcatiepunt is het scheidingsvlak tussen het FiberNow Netwerk en het netwerk van de Klant en vormt de overgang tussen de verantwoordelijkheden van de Klant en die van FiberNow.
Dienst	Eén of meer door FiberNow aan een Klant geleverde netwerk gebonden dienst(en) op basis van glasvezel. Voor elke Dienst heeft FiberNow een Dienstbeschrijving & Service Level Agreement opgesteld die onverkort en integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. FiberNow kan geheel zelfstandig bepalen welke deel van het FiberNow netwerk (welke vezels) wordt ingezet voor een bepaalde Dienst en is gerechtigd hier zelfstandig tussentijds wijzigingen in aan te brengen (bijvoorbeeld andere route of andere vezels) zonder dat dit afbreuk doet aan specificaties van de Dienst.
FiberNow	FiberNow B.V. en/of een aan haar gelieerde onderneming, zoals vastgelegd in de Opdracht.
FiberNow materiaal	Alle materialen (inclusief software) in eigendom van of in licentie genomen door FiberNow die geplaatst zijn op de Locatie van de Klant en/of die daar gebruikt worden ten behoeve van het verlenen van de Dienst.
FiberNow Netwerk	Het glasvezelnetwerk (inclusief alle passieve en actieve (netwerk)elementen) dat in eigendom is van FiberNow en door FiberNow wordt onderhouden, beheerd en geëxploiteerd.
Feitelijke Opleverdatum	De datum waarop een bepaalde Dienst door FiberNow is geleverd en door de Klant is geaccepteerd (vgl. Artikel 4).
Gemiddelde Levertijd	De op basis van historische gegevens geschatte tijd waarbinnen de Dienst zoals opgenomen in de Opdracht zal kunnen worden opgeleverd.
Implementatiekosten	De vergoeding voor inplanting infrastructuur, waaronder inplanting bekabeling, patches en/of interconnectie.
Looptijd	De looptijd voor afname van de Dienst door de Klant zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.
Prijs / Tarief	De eenmalige en/of periodieke vergoeding voor de Dienst zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.
Prepaid vergoeding	De door de Klant vooruit te betalen (eenmalige) vergoeding voor de Dienst zoals in de Opdracht is vastgelegd.

Klant	Een Partij die een Overeenkomst met FiberNow heeft gesloten op grond waarvan zij één of meerdere Diensten afneemt.
Locatie(s)	De locatie(s) waar de Dienst op verzoek van de Klant moet worden (op)geleverd. Ten aanzien van een Locatie kunnen zowel de Klant als derden (zoals bijvoorbeeld pandeigenaren) rechten hebben die door FiberNow en de Klant gerespecteerd dienen te worden.
On-net Locatie	Een locatie is On-net indien voor de realisatie van de Dienst geen vergunning vereist is (voor bijvoorbeeld graafwerkzaamheden). Het kan wel zijn dat er toestemming is vereist van derden (bijvoorbeeld pandeigenaren).
Near-net Locatie	Een locatie is Near-net indien voor de realisatie van de Dienst een vergunning vereist is (voor bijvoorbeeld graafwerkzaamheden) om de locatie op het nabijgelegen glasvezelnetwerk aan te sluiten.
New-net locatie	Een locatie is New-net indien realisatie van een gebiedsdekkende glasvezelnetwerk aan de orde is en vergunningen noodzakelijk zijn om het gebied en de locatie aan te sluiten.
Opdracht	Een opdracht voor één of meerdere Diensten, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht, aangevraagd door de Klant bijvoorbeeld middels het door de Klant ondertekende FiberNow overeenkomst welke schriftelijk is geaccepteerd door FiberNow.
Opleverdatum	De datum waarop de betreffende Dienst dient te worden geleverd aan de Klant, al dan niet vastgesteld door FiberNow naar aanleiding van de Site Survey, zoals schriftelijk gecommuniceerd aan de Klant.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen FiberNow en de Klant bestaande uit de Opdracht, de Algemene Voorwaarden en de betreffende Dienstbeschrijvingen & Service Level Agreement.
Overmacht	Een gebeurtenis die redelijkerwijs buiten de controle van een Partij ligt en die een weerslag heeft op de nakoming van de verplichtingen volgend uit de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het weigeren of niet (tijdig) verlenen van de benodigde toestemmingen en/of vergunningen, het niet (tijdig) verkrijgen van toegang tot gebouwen, het niet (tijdig) organiseren van de afhankelijkheden door of namens de Klant, collectieve arbeidsgeschillen, vorstverlet, epidemieën, oorlog, ordeverstoringen, sabotage en extreme weersomstandigheden.
Partijen	FiberNow en Klant tezamen. Partijen worden ieder afzonderlijk ook aangeduid als partij.
Klaar voor service	Dat de Dienst voldoet aan de technische specificaties zoals vermeld in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement.
Servicedatum gereed	De datum, die als zodanig is meegedeeld door FiberNow aan de Klant, waarop de Dienst Ready for Service is.
Site-enquête	Het proces waarbij door of namens FiberNow de Locatie(s) en de route van het FiberNow Netwerk worden beoordeeld en waarbij afspraken gemaakt (kunnen) worden met de Klant en eventueel derden die rechten hebben ten aanzien van een Locatie.
Tekortkoming	De structurele schending van een materiële verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder begrepen het niet (tijdig) voldoen aan een betalingsverplichting.
Vertrouwelijke informatie	Alle informatie die verband houdt met zakelijke aangelegenheden, prijzen, Productontwikkelingen, handelsgeheimen, netwerkgegevens, knowhow en (personeels)gegevens van één van de Partijen, alsmede die informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijke informatie van één van de Partijen beschouwd dient te worden, en alle informatie (in welke vorm dan ook) die als vertrouwelijk door Partijen is aangemerkt.

## 2. Totstandkoming Overeenkomst

- 2.1 FiberNow is gerechtigd om op een door haar bepaalde wijze zekerheid te verlangen van de Klant voorafgaand aan het sluiten van een Overeenkomst. Bij elke Overeenkomst geldt als ontbindende voorwaarde dat de Klant blijft voldoen aan de eisen die FiberNow stelt aan de kredietwaardigheid.
- 2.2 De Overeenkomst is eerst van kracht en verbindend tussen de Klant en FiberNow na ondertekening van de Overeenkomst door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon van beide Partijen.

## 3. Dienstverlening

- 3.1 De dienstverlening onder de Overeenkomst omvat het recht tot gebruik van de Diensten gedurende de Looptijd zoals (in detail) omschreven in de Overeenkomst en de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement. De Dienst voldoet aan de eisen die uit Nederlandse wet- en regelgeving volgen.
- 3.2 De Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat de Overeenkomst hem niet meer of andere rechten geeft dan in artikel 3.1 bedoeld, en hem geen recht geeft om andere Diensten te gebruiken dan expliciet overeengekomen in de Overeenkomst.
- 3.3 Indien en voor zover er door de Klant als onderdeel van de Dienst (deels) gebruik gemaakt wordt van netwerk of dienstverlening van derden, dan is de Dienstbeschrijving & Service Level Agreement van FiberNow daar op van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.
- 3.4 De Klant mag de Dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte te verkopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij FiberNow daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 3.5 Het is de Klant niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor handelingen in strijd met de Overeenkomst, de wet, de goede zeden en/of de openbare orde.
- 3.6 Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van (tijds) toegang tot de Locatie(s).
- 3.7 Op voorwaarde dat FiberNow de Klant zoveel mogelijk op de hoogte brengt als redelijkerwijs mogelijk is, kan FiberNow: (a) een Dienst opschorten in geval van nood en/of de integriteit en veiligheid van het FiberNow Netwerk waarborgen en/of reparatie- of noodwerkzaamheden uitvoeren; (b) om operationele redenen de technische specificatie van de Service te wijzigen, op voorwaarde dat een dergelijke wijziging de prestaties van de Service niet wezenlijk vermindert of aantast; of c) een alternatieve, gelijkwaardige dienst te verlenen, indien dit noodzakelijk wordt.
- 3.8 FiberNow is gerechtigd om een Dienst te wijzigen (bijv. een aanpassing van de route) als gevolg van niet complete en/of niet juiste informatie de Klant.
- 3.9 De Klant zal, na voorafgaande aankondiging met een redelijke termijn, aan FiberNow (en haar onderaannemers) fysieke toegang verlenen tot de Locaties voor zover dit in redelijkheid nodig is voor de uitvoering van de verplichtingen van FiberNow onder de Overeenkomst, waaronder onder meer de installatie en/of het onderhoud van het FiberNow materiaal en het retourneren en/of verwijderen van FiberNow materiaal.
- 3.10 Indien er op een Locatie FiberNow materiaal geïnstalleerd dient te worden, dan zal de Klant voor eigen rekening zorgdragen voor:
  - a. het verkrijgen en behouden van alle noodzakelijke toestemmingen om aanpassingen aan gebouwen te maken en om FiberNow materiaal te installeren op de Locatie;
  - b. toegang voor FiberNow en haar onderaannemers tot de relevante Locaties ten behoeve van de installatie van het FiberNow materiaal;
  - c. een geschikte en veilige werkomgeving, inclusief kabelgoten, routes e.d. in lijn met de relevante installatie standaarden;
  - d. elektriciteits- en telecommunicatie punten zoals verzocht door FiberNow;
  - e. toegang tot de invoer op de Locaties die benodigd is om het FiberNow materiaal te installeren;
  - f. interne bekabeling tussen het FiberNow materiaal en de apparatuur van de Klant;

- g. vloer- en plafonddelen en/of platen verwijderd zijn ten behoeve van de installatie- of onderhoudswerkzaamheden of ten behoeve van herstelwerkzaamheden om een en ander in de bestaande situatie terug te brengen.

De bovenstaande voorwaarden dienen te zijn vervuld voorafgaand aan de installatiewerkzaamheden door of namens FiberNow. Indien hier niet aan is voldaan, dan geldt het bepaalde in artikel 3.8.

- 3.11 Indien de Klant zijn verplichtingen onder dit artikel niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomt, dan is FiberNow gerechtigd om, naar keuze van FiberNow:
- de Opleverdatum aan te passen of de betreffende Opdracht te annuleren en de daarbij behorende beëindigingskosten in rekening te brengen aan de Klant; of
  - de Klant de redelijke Prijs in rekening brengen als ook de kosten die FiberNow heeft moeten maken voor werkzaamheden die ten behoeve van de Klant zijn uitgevoerd en die terug te voeren zijn op het niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomen van de verplichtingen van de Klant om de Dienst te kunnen leveren.

Behalve in noodgevallen waarin dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal FiberNow de Klant telkens informeren als zij van haar rechten in dit artikel gebruikt wenst te maken.

- 3.12 De Klant is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, monitoren en onderhouden van enige apparatuur die aan de Dienst wordt gekoppeld. De Klant staat ervoor in dat enige apparatuur als bedoeld in de vorige zin wordt gebruikt in overeenstemming met de gebruikelijke instructies en de veiligheids- en securityeisen die daarvoor gelden.

## 4. Levering en Acceptatie

- 4.1 In de Opdracht wordt de Gemiddelde Levertijd bepaald, tenzij Partijen een vaste Opleverdatum overeenkomen.
- 4.2 Indien het Demarcatiepunt van de Dienst niet op de standaard locatie in het pand (ISRA-punt) gewenst is, zal ten behoeve van de levering van netwerk gebonden diensten in overleg met de Klant (voor zover mogelijk binnen tien (10) werkdagen na de Overeenkomst) een Site Survey worden uitgevoerd. Vervolgens zal de Gemiddelde Levertijd worden omgezet in de Opleverdatum. Bij een Demarcatiepunt dat niet op de standaard locatie zal worden afgeleverd, kan FiberNow Implementatiekosten bij de klant in rekening brengen. Indien Implementatiekosten in rekening worden gebracht dan zal FiberNow de Klant hierover op voorhand informeren.
- 4.3 De Opleverdatum zal na Overeenkomst, dan wel nadat de Site Survey heeft plaatsgevonden, schriftelijk aan de Klant worden gecommuniceerd.
- 4.4 Uitsluitend binnen 5 werkdagen nadat FiberNow de Opleverdatum schriftelijk aan de Klant heeft gecommuniceerd conform artikel 4.3, heeft de Klant het recht, zonder gehouden te zijn enige vergoeding aan FiberNow te betalen, de Overeenkomst schriftelijk te annuleren:
- indien de Opleverdatum meer dan veertien (14) dagen afwijkt van de Gemiddelde Levertijd; of
  - bij On-net Locaties indien de Opleverdatum meer dan zeven (7) dagen afwijkt van de Gemiddelde levertijd (alleen indien de Klant een standaard Demarcatiepunt heeft gekozen).
- 4.5 FiberNow behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Overeenkomst te annuleren dan wel in overleg met de Klant aan te passen indien van FiberNow naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijv. als gevolg van uitzonderlijk hoge graaf- en installatiekosten) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.
- 4.6 Indien om andere redenen dan; (a.) Overmacht, of (b) die aan de Klant zijn toe te rekenen (zoals beperkt of geen (tijdige) toegang tot de terreinen en/of locaties van de Klant of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur van de Klant en/ of andere netwerkcomponenten) de Feitelijke Opleverdatum:
- op een latere datum ligt dan de Opleverdatum, heeft de Klant geen recht op een schadevergoeding; en
  - de Opleverdatum met zestig (60) kalenderdagen overschrijdt, hebben Partijen het recht de specifieke Overeenkomst op te zeggen.



- 4.7 FiberNow is niet aansprakelijk tegenover de Klant voor andere kosten of schade als gevolg van te late oplevering van de Dienst, behoudens opzet of grove schuld.
- 4.8 Voorafgaand aan de Feitelijke Opleverdatum draagt FiberNow zorg voor het testen van de Dienst om vast te stellen of deze Ready for Service is.
- 4.9 FiberNow zal de Klant op de hoogte brengen van de Ready for Service Datum. Gedurende een periode van tien (10) werkdagen, ingaande op de Ready for Service Datum, wordt de Klant in de gelegenheid gesteld om on-site tests uit te voeren teneinde vast te stellen of de Dienst voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving.
- 4.10 Indien de Klant na het uitvoeren van bovengenoemde on-site tests (vgl. artikel 4.9) een Dienst accepteert wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum. Ook indien de Klant a.) nalaat om de on-site tests uit te voeren, of b.) nalaat om binnen tien (10) werkdagen na de Ready for Service Datum aan te tonen dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving, wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.
- 4.11 Indien de Klant binnen de genoemde termijn van tien (10) werkdagen heeft aangetoond dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving én schriftelijk te kennen heeft gegeven de Dienst niet te zullen accepteren, zal FiberNow alle nodige maatregelen treffen die redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht om ervoor zorg te dragen dat de Dienst alsnog voldoet aan de gestelde specificaties. Vervolgens wordt de Dienst opnieuw door FiberNow getest en worden de resultaten van deze test aan de Klant voorgelegd. De datum waarop de nieuwe testresultaten aan de Klant worden voorgelegd, vormt de nieuwe Ready for Service Datum. Indien er een nieuwe Ready for Service Datum wordt vastgesteld dan wordt de procedure zoals omschreven in artikel 4.9 tot en met 4.11 herhaald.
- 4.12 Indien FiberNow een Dienst niet kan leveren vanwege een reden die te wijten is aan of voor risico komt van de Klant zoals beperkt tot geen (tijdige) toegang tot de Locaties of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van (Klant)apparatuur en/of andere netwerkcomponenten, zal FiberNow daartoe een schriftelijke mededeling aan de Klant zenden. De Klant wordt geacht een Dienst te hebben geaccepteerd één (1) maand na dagtekening van de voornoemde schriftelijke mededeling, waarbij die datum tevens wordt aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.

## 5. Prijs en betaling

- 5.1 Afhankelijk van de door de Klant gekozen wijze van betalen, dient de Klant naast de Aansluitvergoeding een Prepaid vergoeding dan wel de Prijs zoals opgenomen in de Overeenkomst aan FiberNow te voldoen.
- 5.2 Ten aanzien van de berekening van de Aansluitvergoeding gaat FiberNow ervan uit dat de graaf- en installatiewerkzaamheden (voor zover van toepassing): a.) geen vervuilde grond of gebouwen met asbest omvatten; b.) geen kraan en/of abseil werkzaamheden omvatten; c.) (kunnen) worden uitgevoerd door een door FiberNow aangestelde aannemer en conform de door FiberNow gestelde specificaties; d.) plaats kunnen vinden op werkdagen tussen 06.00 en 18.00 uur.  
Kosten welke verband houden met afwijkingen van hetgeen hierboven is bepaald, worden op basis van nacalculatie door FiberNow separaat in rekening gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.
- 5.3 De vergoeding voor de Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie kan op basis van nacalculatie door FiberNow separaat in rekening worden gebracht en dient door de Klant te worden voldaan.
- 5.4 Vanaf de Feitelijke Opleverdatum van een Dienst op een Locatie is FiberNow gerechtigd om de Prijs en de Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie voor die Dienst aan de Klant in rekening te brengen.
- 5.5 FiberNow is gerechtigd om jaarlijks de Prijs te herzien en aan te passen in overeenstemming met het Consumentenprijsindexcijfer voor alle Huishoudens afgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek, de zogenaamde inflatiecorrectie. De inflatiecorrectie zal middels een separate eenmalige factuur achteraf (met terugwerkende kracht) of middels een aanpassing van de Prijs (aan het begin van het jaar) in rekening worden gebracht.



- 5.6 FiberNow zal facturen opstellen voor alle bedragen die door de Klant betaald dienen te worden op grond van de Overeenkomst met opgegeven Sepa-gegevens. Alle bedragen die aan FiberNow betaald dienen te worden, worden via automatische incasso geïnt zonder het recht op verrekening.
- 5.7 Indien de Klant het onder de Overeenkomst verschuldigd bedrag storneert, is FiberNow gerechtigd om over dit bedrag de wettelijke rente te berekenen vanaf de dag waarop het bedrag verschuldigd is tot de dag der algehele voldoening.
- 5.8 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die verband houden met de inning van een vordering aan FiberNow op de Klant komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 200,- (zegge: tweehonderd euro), onverminderd het recht van FiberNow om, indien deze kosten meer bedragen, het meerdere van de Klant te vorderen.
- 5.9 Betalingen van een Klant aan FiberNow zullen steeds worden geacht eerst te strekken tot voldoening van de verschuldigde rente en/of kosten en vervolgens tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien Klant bij betaling anders vermeld.
- 5.10 Alle bedragen in de Overeenkomst zijn, voor zover van toepassing, exclusief BTW en indexatie.
- 5.11 Partijen komen overeen dat zij opteren voor het in rekening brengen van BTW als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub b onder 5 van de Wet op de omzetbelasting 1968 indien en voor zover de relevante (fiscale) autoriteiten de Diensten onder de Overeenkomst aanmerken als verhuur. De Klant verklaart in dit verband middels ondertekening van de Overeenkomst dat hij het gehuurde gebruikt voor activiteiten die hem het recht geven om de BTW op kosten geheel of nagenoeg geheel in aftrek te kunnen brengen. Indien het gehuurde door de Klant vanaf enig boekjaar (niet) meer worden gebruikt voor doeleinden waarvoor een volledig of nagenoeg volledig recht op aftrek op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 bestaat, zonder dat de Klant dit vooraf redelijkerwijs kon voorzien, en het gebruik in het daaropvolgende boekjaar Klant eveneens niet het recht om BTW op kosten volledig of nagenoeg volledig in aftrek te brengen op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 dan is de uitzondering van belaste verhuur na afloop van het desbetreffende boekjaar niet langer van toepassing. Met ingang van de datum waarop beëindiging van de optie belaste verhuur van kracht wordt is de Klant in plaats van BTW een zodanige vergoeding aan FiberNow verschuldigd dat deze volledig wordt gecompenseerd voor alle schade die FiberNow door het beëindigen van de optie lijdt.

## 6. Vervanging of verplaatsing

- 6.1 Indien FiberNow van overheidswege, dan wel om technische redenen het FiberNow Netwerk of een deel ervan – met inbegrip van de voorzieningen die gebruikt worden of vereist zijn om de Dienst aan te bieden – dient te vervangen of te verplaatsen, heeft FiberNow het recht om een dergelijke vervanging of verplaatsing uit te voeren onder de voorwaarde dat de vervanging of verplaatsing a. ) door FiberNow wordt uitgevoerd en getest teneinde vast te stellen of er na de vervanging of verplaatsing wordt voldaan aan de specificaties zoals vastgelegd in de betreffende Dienstbeschrijving, en b.) niet leidt tot een onredelijke en structurele verandering in negatieve zin voor de activiteiten van de dienstverlening aan de Klant. De Klant wordt van tevoren geïnformeerd door FiberNow indien sprake is van een vervanging of verplaatsing.

## 7. Opschorting

- 7.1 FiberNow is gerechtigd haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten:
- a. in geval van een Tekortkoming van de Klant;
  - b. indien de Klant FiberNow geen (tijdig) toegang verschaft tot de Locaties dan wel het niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur en/of andere netwerkcomponenten zodat FiberNow de Dienst niet kan opleveren;
  - c. nadat de telecommunicatievergunning, -registratie of –licentie afgelopen of ingetrokken is terwijl de Klant hierover dient te beschikken om zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst na te komen en de Dienst te gebruiken;
  - d. indien FiberNow hiermee een van overheidswege opgelegde verplichting naleeft c.q. dient na te leven; en
  - e. indien de Klant een eigen aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan, het faillissement is uitgesproken dan wel een surséance van betaling is verleend aan de Klant, er bij de Klant een curator of bewindvoerder is aangesteld of indien de Klant anderszins niet meer in staat blijkt om aan de verplichtingen jegens zijn schuldeisers te voldoen.

## 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 De aansprakelijkheid van FiberNow onder een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en gemaximeerd tot de totale waarde van een Overeenkomst, doch in ieder geval tot EUR 50.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en EUR 100.000 per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt teneinde de prestatie van FiberNow aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
  - b. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;
  - c. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade; en
  - d. de redelijke schade als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant welke is ontstaan bij werkzaamheden door of namens FiberNow die in direct verband staan met het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 8.2 De aansprakelijkheid van FiberNow voor schade als gevolg van dood of persoonlijk letsel is beperkt tot het bedrag waarop de door FiberNow afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.
- 8.3 FiberNow is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot schade wegens verlies van gebruik tijd, verminderde goodwill, verlies van gegevens, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en eventuele claims van afnemers van de Klant. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn informatie op voldoende efficiënte manier te bewaren en voor back-ups te zorgen.
- 8.4 De in dit artikel bedoelde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet van leidinggevendenden van FiberNow.
- 8.5 Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op FiberNow geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant iedere schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FiberNow meldt. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

## 9. Looptijd en beëindiging

- 9.1 Een Overeenkomst kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met hetgeen in dit artikel 9 is bepaald.
- 9.2 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de Looptijd.
- 9.3 Indien de Klant de Overeenkomst niet wenst te verlengen dan dient deze met inachtneming van ten minste één (1) maand voor het verstrijken van de Looptijd schriftelijk te worden opgezegd.
- 9.4 Een Partij heeft uitsluitend het recht om de Overeenkomst tussentijds door middel van een aangetekende brief schriftelijk op te zeggen indien:
- er sprake is van een Tekortkoming van de andere Partij en deze ter zake in verzuim is;
  - deze Partij gedurende een periode van zestig (60) dagen of langer niet in staat is zijn kern)verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen als gevolg van Overmacht;
  - de andere Partij een aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan;
  - de andere Partij in staat van faillissement verkeert of indien er een surséance van betaling is verleend;
  - er bij de andere Partij een curator of bewindvoerder is aangesteld;
  - indien er sprake is van liquidatie en/of vereffening van de rechtspersoon van de andere Partij;
  - bij verhuizing naar een locatie waar geen FiberNow aansluiting mogelijk is.
- 9.5 Als gevolg van de beëindiging van een Overeenkomst eindigen, voor zover niet schriftelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst, de rechten en verplichtingen van Partijen, met dien verstande dat de Klant geen recht heeft op terugbetaling van de Prepaid vergoeding, de Prijs, en/of andere vergoedingen die door de Klant aan FiberNow zijn vooruit betaald.
- 9.6 Artikel 7:226 BW is van overeenkomstige toepassing. Als gevolg daarvan zal de verkoop van (delen van) het FiberNow Netwerk de Overeenkomst en de verplichtingen die daaruit volgen, niet doen eindigen.

## 10. Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbend op de Diensten en het FiberNow Netwerk in welke vorm dan ook, met inbegrip revisietekeningen en onderhoudsgegevens, blijven het eigendom van FiberNow dan wel haar licentiegevers.

## 11. Vertrouwelijkheid

- 11.1 Partijen komen overeen om de Vertrouwelijke Informatie die in verband met de Overeenkomst wordt uitgewisseld, strikt vertrouwelijk te behandelen. Geen van de Partijen zal Vertrouwelijke Informatie aan een derde partij verstrekken zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 11.2 Alle Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de gever en wordt door de ontvangende Partij slechts voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt. Alle Vertrouwelijke Informatie, met inbegrip van alle kopieën ervan, moet aan de gever worden teruggegeven of vernietigd wanneer de ontvangende Partij ze niet langer nodig heeft of op eerste verzoek van de gever.
- 11.3 De bepalingen van artikel 11.1 en 11.2 zijn niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie die:
- in het publieke domein beschikbaar komt, anders dan door overtreding van dit artikel door de ontvangende Partij;
  - vrijgegeven moet worden op grond van een wet, verordening, beslissing of reglement van een overheids- of een rechterlijke instantie;
  - aantoonbaar onafhankelijk door de ontvangende Partij is ontwikkeld; of
  - beschikbaar wordt voor de ontvangende Partij zonder beperking opgelegd door een derde partij.

## 12. Geen Samenwerkingsverband

- 12.1 Niets in de Overeenkomst kan beschouwd worden als de oprichting van een samenwerkingsverband, een personenvennootschap, joint-venture, een andere coöperatieve entiteit of een agentuurovereenkomst tussen Partijen voor welke doeleinden dan ook.

## 13. Klachten

- 13.1 FiberNow neemt slechts klachten in behandeling voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Dienst.
- 13.2 Klachten dienen schriftelijk en binnen een termijn van dertig dagen na het bekend worden gemeld te worden bij FiberNow. FiberNow zal binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht op de klacht reageren.
- 13.3 Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Klant niet op. Alle rechten en plichten zoals neergelegd in de Overeenkomst blijven onverkort gelden.

## 14. Persoonsgegevens en privacy

- 14.1 De Klant zal op verzoek correcte gegevens, zoals bijvoorbeeld NAW gegevens en contactpersoon gegevens kenbaar maken aan FiberNow. Wijzigingen dienen tijdig nadat de wijziging aan de Klant kenbaar is, schriftelijk aan FiberNow kenbaar gemaakt te worden. In de privacyverklaring van FiberNow (zie [www.FiberNow.nl](http://www.FiberNow.nl)) staat informatie over hoe FiberNow omgaat met persoonsgegevens. De klant zal de privacyverklaring verstrekken aan alle betrokkenen van wie persoonsgegevens aan FiberNow worden verstrekt.
- 14.2 Indien FiberNow ten behoeve van het verlenen van de Dienst IP-adressen levert of ter beschikking stelt, geldt dat deze eigendom blijven van FiberNow en dat deze te allen tijde kunnen worden gewijzigd. Een wijziging zal door FiberNow vooraf worden aangekondigd. In geval van het einde van de Overeenkomst en/of de Dienst, ongeacht de reden, is FiberNow gerechtigd om direct na het einde van de Overeenkomst en/of Dienst, voor zover toepasselijk, alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes in te nemen respectievelijk in te trekken.

## 15. Overige bepalingen

- 15.1 De artikelen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst hun werking te behouden, zoals de artikelen 8, 11 en 14, blijven ook na het einde van Overeenkomst van kracht.
- 15.2 Indien een bepaling, beding of voorwaarde in de Overeenkomst door de rechter als niet geldig of niet afdwingbaar wordt beoordeeld, is FiberNow gerechtigd deze bepaling te vervangen door een soortgelijke bepaling welke wel in rechte afdwingbaar is zonder dat dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst aantast.
- 15.3 De Overeenkomst komt in de plaats van alle eerdere toezeggingen, afspraken en overeenkomsten tussen Partijen met betrekking tot de desbetreffende Dienst.
- 15.4 De administratie van FiberNow levert volledig dwingend bewijs op tussen Partijen, zulks behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.
- 15.5 In het geval bepalingen uit de Overeenkomst tegenstrijdig zijn dan dient als de volgende volgorde te worden gehanteerd:
- de Opdracht,
  - de betreffende Dienstbeschrijving
  - de Service Level Agreement, en
  - deze Algemene Voorwaarden.

- 15.6 Deze FiberNow Algemene Voorwaarden zijn in de Nederlandse taal verkrijgbaar. In geval van een geschil over inhoud of strekking van deze FiberNow Algemene Voorwaarden, zal uitsluitend de Nederlandse tekst en de betekenis daarvan naar Nederlands recht bindend zijn.
- 15.7 Alle geschillen verband houdende met of betrekking hebbende op de Overeenkomst worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 15.8 De rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd in geschillen en/of conflicten welke voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, behoudens het recht van FiberNow om de rechter in de woonplaats van de Klant te kiezen.

# FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL B

## DEEL B – Glasvezelnetwerken Derden & Diensten FiberNow

Deze FiberNow Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht die aan FiberNow wordt gegeven, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee. FiberNow heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, vanzelfsprekend alleen voor nieuwe overeenkomsten. Wijzigingen worden minimaal 30 (dertig) dagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt.

### 16. Definities

In deze FiberNow Algemene Voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Aansluitvergoeding	De eenmalige vergoeding, setup-/activatie die de Klant aan FiberNow verschuldigd is voor het aansluiten en/of activeren van de Dienst.
Demarcatiepunt	Het Demarcatiepunt is het scheidingsvlak tussen het glasvezel Netwerk en het netwerk van de Klant en vormt de overgang tussen de verantwoordelijkheden van de Klant en die van de netbeheerder.
Dienst	Eén of meer door FiberNow aan een Klant geleverde netwerk gebonden dienst(en) op basis van glasvezel. Voor elke Dienst heeft FiberNow een Dienstbeschrijving & Service Level Agreement opgesteld die onverkort en integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. FiberNow kijkt in overleg met de glasvezelnetbeheerder welk deel van het glasvezelnetwerk (welke vezels) wordt ingezet voor een bepaalde Dienst. De glasvezelnetbeheerder is gerechtigd tussentijds wijzigingen aan te brengen (bijvoorbeeld andere route of andere vezels) zonder dat dit afbreuk doet aan specificaties van de Dienst.
FiberNow	FiberNow B.V. en/of een aan haar gelieerde onderneming, zoals vastgelegd in de Opdracht.
FiberNow materiaal	Alle materialen (inclusief software) in eigendom van of in licentie genomen door FiberNow die geplaatst zijn op de Locatie van de Klant en/of die daar gebruikt worden ten behoeve van het verlenen van de Dienst.
Netwerk Derden	Het glasvezelnetwerk (inclusief alle passieve en actieve (netwerk)elementen) dat in eigendom is van een derde partij en dat door deze partij wordt onderhouden, beheerd en geëxploiteerd.
Feitelijke Opleverdatum	De datum waarop een bepaalde Dienst door FiberNow is geleverd en door de Klant is geaccepteerd (vgl. Artikel 4).
Gemiddelde Levertijd	De op basis van historische gegevens geschatte tijd waarbinnen de Dienst zoals opgenomen in de Opdracht zal kunnen worden opgeleverd.
Implementatiekosten	De vergoeding voor inpanidige infrastructuur, waaronder inpanidige bekabeling, patches en/of interconnectie.
Looptijd	De looptijd voor afname van de Dienst door de Klant zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.
Prijs / Tarief	De eenmalige en/of periodieke vergoeding voor de Dienst zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.
Prepaid vergoeding	De door de Klant vooruit te betalen (eenmalige) vergoeding voor de Dienst zoals in de Opdracht is vastgelegd.

Klant	Een Partij die een Overeenkomst met FiberNow heeft gesloten op grond waarvan zij één of meerdere Diensten afneemt.
Locatie(s)	De locatie(s) waar de Dienst op verzoek van de Klant moet worden (op)geleverd.
Opdracht	Een opdracht voor één of meerdere Diensten, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht, aangevraagd door de Klant bijvoorbeeld middels het door de Klant ondertekende FiberNow overeenkomst welke schriftelijk is geaccepteerd door FiberNow.
Opleverdatum	De datum waarop de betreffende Dienst dient te worden geleverd aan de Klant, zoals schriftelijk gecommuniceerd aan de Klant.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen FiberNow en de Klant bestaande uit de Opdracht, de Algemene Voorwaarden en de betreffende Dienstbeschrijvingen & Service Level Agreement.
Overmacht	Een gebeurtenis die redelijkerwijs buiten de controle van een Partij ligt en die een weerslag heeft op de nakoming van de verplichtingen volgend uit de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het niet tijdig opleveren van de glasvezelaansluiting door Derden, weigeren of niet (tijdig) verlenen van de benodigde toestemmingen, het niet (tijdig) verkrijgen van toegang tot gebouwen, het niet (tijdig) organiseren van de afhankelijkheden door of namens de Klant, collectieve arbeidsgeschillen, epidemieën, oorlog, ordeverstoringen en sabotage.
Partijen	FiberNow en Klant tezamen. Partijen worden ieder afzonderlijk ook aangeduid als partij.
Klaar voor service	Dat de Dienst voldoet aan de technische specificaties zoals vermeld in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement.
Servicedatum gereed	De datum, die als zodanig is meegedeeld door FiberNow aan de Klant, waarop de Dienst Ready for Service is.
Site-enquête	Het proces waarbij door of namens FiberNow de Locatie(s) en de route van het FiberNow Netwerk worden beoordeeld en waarbij afspraken gemaakt (kunnen) worden met de Klant en eventueel derden die rechten hebben ten aanzien van een Locatie.
Tekortkoming	De structurele schending van een materiële verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder begrepen het niet (tijdig) voldoen aan een betalingsverplichting.
Vertrouwelijke informatie	Alle informatie die verband houdt met zakelijke aangelegenheden, prijzen, Productontwikkelingen, handelsgeheimen, netwerkgegevens, knowhow en (personeels)gegevens van één van de Partijen, alsmede die informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijke informatie van één van de Partijen beschouwd dient te worden, en alle informatie (in welke vorm dan ook) die als vertrouwelijk door Partijen is aangemerkt.

## 17. Totstandkoming Overeenkomst

- 17.1 FiberNow is gerechtigd om op een door haar bepaalde wijze zekerheid te verlangen van de Klant voorafgaand aan het sluiten van een Overeenkomst. Bij elke Overeenkomst geldt als ontbindende voorwaarde dat de Klant blijft voldoen aan de eisen die FiberNow stelt aan de kredietwaardigheid.
- 17.2 De Overeenkomst is eerst van kracht en verbindend tussen de Klant en FiberNow na ondertekening van de Overeenkomst door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon van beide Partijen.



## 18. Dienstverlening

- 18.1 De dienstverlening onder de Overeenkomst omvat het recht tot gebruik van de Diensten gedurende de Looptijd zoals (in detail) omschreven in de Overeenkomst en de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement. De Dienst voldoet aan de eisen die uit Nederlandse wet- en regelgeving volgen.
- 18.2 De Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat de Overeenkomst hem niet meer of andere rechten geeft dan in artikel 3.1 bedoeld, en hem geen recht geeft om andere Diensten te gebruiken dan expliciet overeengekomen in de Overeenkomst.
- 18.3 Indien en voor zover er door de Klant als onderdeel van de Dienst (deels) gebruik gemaakt wordt van netwerk of dienstverlening van derden, dan is de Dienstbeschrijving & Service Level Agreement van FiberNow alleen van toepassing op de Dienst van FiberNow, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.
- 18.4 De Klant mag de Dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte te verkopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij FiberNow daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 18.5 Het is de Klant niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor handelingen in strijd met de Overeenkomst, de wet, de goede zeden en/of de openbare orde.
- 18.6 Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van (tijdige) toegang tot de Locatie(s).
- 18.7 Op voorwaarde dat FiberNow de Klant zoveel mogelijk op de hoogte brengt als redelijkerwijs mogelijk is, kan FiberNow: (a) een Dienst opschorten in geval de glasvezelaansluiting niet correct is opgeleverd; b) in geval van nood en/of de integriteit en veiligheid reparatie- of noodwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden; (c) om operationele redenen de technische specificatie van de Dienst te wijzigen, op voorwaarde dat een dergelijke wijziging de prestaties van de Service niet wezenlijk vermindert of aantast; of d) een alternatieve, gelijkwaardige Dienst te verlenen, indien dit noodzakelijk wordt.
- 18.8 FiberNow is gerechtigd om een Dienst te wijzigen (bijv. een aanpassing van de route) als gevolg van niet complete en/of niet juiste informatie de Klant.
- 18.9 De Klant zal, na voorafgaande aankondiging met een redelijke termijn, aan FiberNow fysieke toegang verlenen tot de Locaties voor zover dit in redelijkheid nodig is voor de uitvoering van de verplichtingen van FiberNow onder de Overeenkomst, waaronder onder meer de installatie en/of het onderhoud van het FiberNow materiaal en het retourneren en/of verwijderen van FiberNow materiaal.
- 18.10 Indien er op een Locatie FiberNow materiaal geïnstalleerd dient te worden, dan zal de Klant voor eigen rekening zorgdragen voor:
  - a. toegang voor FiberNow tot de relevante Locaties ten behoeve van de installatie van het FiberNow materiaal;
  - b. een geschikte en veilige werkomgeving;
  - c. elektriciteits- en telecommunicatie punten zoals verzocht door FiberNow;
  - d. interne bekabeling tussen het FiberNow materiaal en de apparatuur van de Klant;

De bovenstaande voorwaarden dienen te zijn vervuld voorafgaand aan de installatiewerkzaamheden door of namens FiberNow. Indien hier niet aan is voldaan, dan geldt het bepaalde in artikel 3.8.

- 18.11 Indien de Klant zijn verplichtingen onder dit artikel niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomt, dan is FiberNow gerechtigd om, naar keuze van FiberNow:
  - a. de Opleverdatum aan te passen of de betreffende Opdracht te annuleren en de daarbij behorende beëindigingskosten in rekening te brengen aan de Klant; of
  - b. de Klant de redelijke Prijs in rekening brengen als ook de kosten die FiberNow heeft moeten maken voor werkzaamheden die ten behoeve van de Klant zijn uitgevoerd en die terug te voeren zijn op het niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomen van de verplichtingen van de Klant om de Dienst te kunnen leveren.

Behalve in noodgevallen waarin dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal FiberNow de Klant telkens informeren als zij van haar rechten in dit artikel gebruikt wenst te maken.

18.12 De Klant is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, monitoren en onderhouden van enige apparatuur die aan de Dienst wordt gekoppeld. De Klant staat ervoor in dat enige apparatuur als bedoeld in de vorige zin wordt gebruikt in overeenstemming met de gebruikelijke instructies en de veiligheids- en securityeisen die daarvoor gelden.

## 19. Levering en Acceptatie

- 19.1 In de Opdracht wordt de Gemiddelde Levertijd bepaald, tenzij Partijen een vaste Opleverdatum overeenkomen.
- 19.2 De Opleverdatum zal na Overeenkomst, schriftelijk aan de Klant worden gecommuniceerd.
- 19.3 Uitsluitend binnen 5 werkdagen nadat FiberNow de Opleverdatum schriftelijk aan de Klant heeft gecommuniceerd conform artikel 4.2, heeft de Klant het recht, zonder gehouden te zijn enige vergoeding aan FiberNow te betalen, de Overeenkomst schriftelijk te annuleren.
- 19.4 FiberNow behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Overeenkomst te annuleren dan wel in overleg met de Klant aan te passen indien van FiberNow naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijv. als gevolg van uitzonderlijk tariefverhogingen door glasvezelnet beheerders) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.
- 19.5 Indien om andere redenen dan; (a.) overmacht, of (b) die aan de Klant zijn toe te rekenen (zoals beperkt of geen (tijdige) toegang tot de terreinen en/of locaties van de Klant of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur van de Klant en/ of andere netwerkcomponenten) de Feitelijke Opleverdatum van de glasvezelaansluiting:
- op een latere datum ligt dan de Opleverdatum, heeft de Klant geen recht op een schadevergoeding; en
  - de Opleverdatum met zestig (60) kalenderdagen overschrijdt, hebben Partijen het recht de specifieke Overeenkomst op te zeggen.
- 19.6 FiberNow is niet aansprakelijk tegenover de Klant voor andere kosten of schade als gevolg van te late oplevering van de Dienst, behoudens opzet of grove schuld.
- 19.7 Voorafgaand aan de Feitelijke Opleverdatum draagt FiberNow zorg voor het testen van de Dienst om vast te stellen of deze Ready for Service is.
- 19.8 FiberNow zal de Klant op de hoogte brengen van de Ready for Service Datum. Gedurende een periode van tien (5) werkdagen, ingaande op de Ready for Service Datum, wordt de Klant in de gelegenheid gesteld om on-site tests uit te voeren teneinde vast te stellen of de Dienst voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving.
- 19.9 Indien de Klant na het uitvoeren van bovengenoemde on-site tests (vgl. artikel 4.8) een Dienst accepteert wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum. Ook indien de Klant a.) nalaat om de on-site tests uit te voeren, of b.) nalaat om binnen tien (5) werkdagen na de Ready for Service Datum aan te tonen dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving, wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.
- 19.10 Indien de Klant binnen de genoemde termijn van tien (5) werkdagen heeft aangetoond dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving én schriftelijk te kennen heeft gegeven de Dienst niet te zullen accepteren, zal FiberNow alle nodige maatregelen treffen die redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht om ervoor zorg te dragen dat de Dienst alsnog voldoet aan de gestelde specificaties. Vervolgens wordt de Dienst opnieuw door FiberNow getest en worden de resultaten van deze test aan de Klant voorgelegd. De datum waarop de nieuwe testresultaten aan de Klant worden voorgelegd, vormt de nieuwe Ready for Service Datum. Indien er een nieuwe Ready for Service Datum wordt vastgesteld dan wordt de procedure zoals omschreven in artikel 4.8 tot en met 4.10 herhaald.
- 19.11 Indien FiberNow een Dienst niet kan leveren vanwege een reden die te wijten is aan of voor risico komt van de Klant zoals beperkt tot geen (tijdige) toegang tot de Locaties of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van (Klant)apparatuur en/of andere netwerkcomponenten, zal FiberNow daartoe een schriftelijke mededeling aan de Klant zenden. De Klant wordt geacht een Dienst te hebben geaccepteerd één (1) maand na dagtekening van de voornoemde schriftelijke mededeling, waarbij die datum tevens wordt aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.

## 20. Prijs en betaling

- 20.1 De eenmalige Aansluitvergoeding of setup-/activatiekosten en de Prepaid vergoeding zoals opgenomen in de Overeenkomst worden automatisch geïncasseerd door FiberNow.
- 20.2 De vergoeding voor apparatuur en eventuele Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie kan op basis van nacalculatie door FiberNow separaat in rekening worden gebracht en automatisch geïncasseerd.
- 20.3 Vanaf de Feitelijke Opleverdatum van een Dienst op een Locatie is FiberNow gerechtigd om de Prijs en de Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie voor die Dienst aan de Klant in rekening te brengen.
- 20.4 FiberNow is gerechtigd om jaarlijks de Prijs te herzien en aan te passen in overeenstemming met het Consumentenprijsindexcijfer voor alle Huishoudens afgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek, de zogenaamde inflatiecorrectie. De inflatiecorrectie zal middels een separate eenmalige factuur achteraf (met terugwerkende kracht) of middels een aanpassing van de Prijs (aan het begin van het jaar) in rekening worden gebracht.
- 20.5 FiberNow zal facturen opstellen voor alle bedragen die door de Klant betaald dienen te worden op grond van de Overeenkomst met opgegeven Sepa-gegevens. Alle bedragen die aan FiberNow betaald dienen te worden, worden via automatische incasso geïnd zonder het recht op verrekening.
- 20.6 Indien de Klant het onder de Overeenkomst verschuldigd bedrag storneert, is FiberNow gerechtigd om over dit bedrag de wettelijke rente te berekenen vanaf de dag waarop het bedrag verschuldigd is tot de dag der algehele voldoening.
- 20.7 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die verband houden met de inning van een vordering aan FiberNow op de Klant komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 200,- (zegge: tweehonderd euro), onverminderd het recht van FiberNow om, indien deze kosten meer bedragen, het meerdere van de Klant te vorderen.
- 20.8 Betalingen van een Klant aan FiberNow zullen steeds worden geacht eerst te strekken tot voldoening van de verschuldigde rente en/of kosten en vervolgens tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien Klant bij betaling anders vermeld.
- 20.9 Alle bedragen in de Overeenkomst zijn, voor zover van toepassing, exclusief BTW en indexatie.
- 20.10 Partijen komen overeen dat zij opteren voor het in rekening brengen van BTW als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub b onder 5 van de Wet op de omzetbelasting 1968 indien en voor zover de relevante (fiscale) autoriteiten de Diensten onder de Overeenkomst aanmerken als verhuur. De Klant verklaart in dit verband middels ondertekening van de Overeenkomst dat hij het gehuurde gebruikt voor activiteiten die hem het recht geven om de BTW op kosten geheel of nagenoeg geheel in aftrek te kunnen brengen. Indien het gehuurde door de Klant vanaf enig boekjaar (niet) meer worden gebruikt voor doeleinden waarvoor een volledig of nagenoeg volledig recht op aftrek op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 bestaat, zonder dat de Klant dit vooraf redelijkerwijs kon voorzien, en het gebruik in het daaropvolgende boekjaar Klant eveneens niet het recht om BTW op kosten volledig of nagenoeg volledig in aftrek te brengen op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 dan is de uitzondering van belaste verhuur na afloop van het desbetreffende boekjaar niet langer van toepassing. Met ingang van de datum waarop beëindiging van de optie belaste verhuur van kracht wordt is de Klant in plaats van BTW een zodanige vergoeding aan FiberNow verschuldigd dat deze volledig wordt gecompenseerd voor alle schade die FiberNow door het beëindigen van de optie lijdt.

## 21. Opschorting

- 21.1 FiberNow is gerechtigd haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten:
- f. in geval van een Tekortkoming van de Klant;
  - g. indien de Klant FiberNow geen (tijdig) toegang verschaft tot de Locaties dan wel het niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur en/of andere netwerkcomponenten zodat FiberNow de Dienst niet kan opleveren;
  - h. indien FiberNow hiermee een van overheidswege opgelegde verplichting naleeft c.q. dient na te leven; en
  - i. indien de Klant een eigen aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan, het faillissement is uitgesproken dan wel een surséance van betaling is verleend aan de Klant, er bij de Klant een curator of bewindvoerder is aangesteld of indien de Klant anderszins niet meer in staat blijkt om aan de verplichtingen jegens zijn schuldeisers te voldoen.

## 22. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 22.1 De aansprakelijkheid van FiberNow onder een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en gemaximeerd tot de totale waarde van een Overeenkomst, doch in ieder geval tot EUR 50.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en EUR 100.000 per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- h. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt teneinde de prestatie van FiberNow aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
  - i. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;
  - j. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade; en
  - k. de redelijke schade als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant welke is ontstaan bij werkzaamheden door of namens FiberNow die in direct verband staan met het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 22.2 De aansprakelijkheid van FiberNow voor schade als gevolg van dood of persoonlijk letsel is beperkt tot het bedrag waarop de door FiberNow afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.
- 22.3 FiberNow is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot schade wegens verlies van gebruik tijd, verminderde goodwill, verlies van gegevens, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en eventuele claims van afnemers van de Klant. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn informatie op voldoende efficiënte manier te bewaren en voor back-ups te zorgen.
- 22.4 De in dit artikel bedoelde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet van leidinggevendenden van FiberNow.
- 22.5 Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op FiberNow geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 22.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant iedere schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FiberNow meldt. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

## 23. Looptijd en beëindiging

- 23.1 Een Overeenkomst kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met hetgeen in dit artikel 7 is bepaald.
- 23.2 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de Looptijd.
- 23.3 Indien de Klant de Overeenkomst niet wenst te verlengen dan dient deze met inachtneming van ten minste één (1) maand voor het verstrijken van de Looptijd schriftelijk te worden opgezegd.
- 23.4 Een Partij heeft uitsluitend het recht om de Overeenkomst tussentijds door middel van een aangetekende brief schriftelijk op te zeggen indien:
- er sprake is van een Tekortkoming van de andere Partij en deze ter zake in verzuim is;
  - deze Partij gedurende een periode van zestig (60) dagen of langer niet in staat is zijn kern)verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen als gevolg van Overmacht;
  - de andere Partij een aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan;
  - de andere Partij in staat van faillissement verkeert of indien er een surséance van betaling is verleend;
  - er bij de andere Partij een curator of bewindvoerder is aangesteld;
  - indien er sprake is van liquidatie en/of vereffening van de rechtspersoon van de andere Partij;
  - bij verhuizing naar een locatie waar geen FiberNow aansluiting mogelijk is.
- 23.5 Als gevolg van de beëindiging van een Overeenkomst eindigen, voor zover niet schriftelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst, de rechten en verplichtingen van Partijen, met dien verstande dat de Klant geen recht heeft op terugbetaling van de Prepaid vergoeding, de Prijs, en/of andere vergoedingen die door de Klant aan FiberNow zijn vooruit betaald.
- 23.6 Artikel 7:226 BW is van overeenkomstige toepassing. Als gevolg daarvan zal de verkoop van (delen van) het glasvezelnetwerk of nieuwe netwerkeigenaar de Overeenkomst en de verplichtingen die daaruit volgen, niet doen eindigen.

## 24. Intellectuele eigendom

- 24.1 Alle intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbend op de Diensten van FiberNow in welke vorm dan ook, met inbegrip revisietekeningen en onderhoudsgegevens, blijven het eigendom van FiberNow dan wel haar licentiegevers.

## 25. Vertrouwelijkheid

- 25.1 Partijen komen overeen om de Vertrouwelijke Informatie die in verband met de Overeenkomst wordt uitgewisseld, strikt vertrouwelijk te behandelen. Geen van de Partijen zal Vertrouwelijke Informatie aan een derde partij verstrekken zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 25.2 Alle Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de geveer en wordt door de ontvangende Partij slechts voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt. Alle Vertrouwelijke Informatie, met inbegrip van alle kopieën ervan, moet aan de geveer worden teruggegeven of vernietigd wanneer de ontvangende Partij ze niet langer nodig heeft of op eerste verzoek van de geveer.
- 25.3 De bepalingen van artikel 9.1 en 9.2 zijn niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie die:
- in het publieke domein beschikbaar komt, anders dan door overtreding van dit artikel door de ontvangende Partij;
  - vrijgegeven moet worden op grond van een wet, verordening, beslissing of reglement van een overheids- of een rechterlijke instantie;
  - aantoonbaar onafhankelijk door de ontvangende Partij is ontwikkeld; of
  - beschikbaar wordt voor de ontvangende Partij zonder beperking opgelegd door een derde partij.

## 26. Geen Samenwerkingsverband

- 26.1 Niets in de Overeenkomst kan beschouwd worden als de oprichting van een samenwerkingsverband, een personenvennootschap, joint-venture, een andere coöperatieve entiteit of een agentuurovereenkomst tussen Partijen voor welke doeleinden dan ook.

## 27. Klachten

- 27.1 FiberNow neemt slechts klachten in behandeling voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Dienst.
- 27.2 Klachten dienen schriftelijk en binnen een termijn van dertig dagen na het bekend worden gemeld te worden bij FiberNow. FiberNow zal binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht op de klacht reageren.
- 27.3 Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Klant niet op. Alle rechten en plichten zoals neergelegd in de Overeenkomst blijven onverkort gelden.

## 28. Persoonsgegevens en privacy

- 28.1 De Klant zal op verzoek correcte gegevens, zoals bijvoorbeeld NAW gegevens en contactpersoon gegevens kenbaar maken aan FiberNow. Wijzigingen dienen tijdig nadat de wijziging aan de Klant kenbaar is, schriftelijk aan FiberNow kenbaar gemaakt te worden. In de privacyverklaring van FiberNow (zie [www.FiberNow.nl](http://www.FiberNow.nl)) staat informatie over hoe FiberNow omgaat met persoonsgegevens. De klant zal de privacyverklaring verstrekken aan alle betrokkenen van wie persoonsgegevens aan FiberNow worden verstrekt.
- 28.2 Indien FiberNow ten behoeve van het verlenen van de Dienst IP-adressen levert of ter beschikking stelt, geldt dat deze eigendom blijven van FiberNow en dat deze te allen tijde kunnen worden gewijzigd. Een wijziging zal door FiberNow vooraf worden aangekondigd. In geval van het einde van de Overeenkomst en/of de Dienst, ongeacht de reden, is FiberNow gerechtigd om direct na het einde van de Overeenkomst en/of Dienst, voor zover toepasselijk, alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes in te nemen respectievelijk in te trekken.

## 29. Overige bepalingen

- 29.1 De artikelen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst hun werking te behouden, zoals de artikelen 9 en 12, blijven ook na het einde van Overeenkomst van kracht.
- 29.2 Indien een bepaling, beding of voorwaarde in de Overeenkomst door de rechter als niet geldig of niet afdwingbaar wordt beoordeeld, is FiberNow gerechtigd deze bepaling te vervangen door een soortgelijke bepaling welke wel in rechte afdwingbaar is zonder dat dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst aantast.
- 29.3 De Overeenkomst komt in de plaats van alle eerdere toezeggingen, afspraken en overeenkomsten tussen Partijen met betrekking tot de desbetreffende Dienst.
- 29.4 De administratie van FiberNow levert volledig dwingend bewijs op tussen Partijen, zulks behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.

- 29.5 In het geval bepalingen uit de Overeenkomst tegenstrijdig zijn dan dient als de volgende volgorde te worden gehanteerd:
- e. de Opdracht,
  - f. de betreffende Dienstbeschrijving
  - g. de Service Level Agreement, en
  - h. deze Algemene Voorwaarden.
- 29.6 Deze FiberNow Algemene Voorwaarden zijn in de Nederlandse taal verkrijgbaar. In geval van een geschil over inhoud of strekking van deze FiberNow Algemene Voorwaarden, zal uitsluitend de Nederlandse tekst en de betekenis daarvan naar Nederlands recht bindend zijn.
- 29.7 Alle geschillen verband houdende met of betrekking hebbende op de Overeenkomst worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 29.8 De rechtbank Rotterdam is exclusief bevoegd in geschillen en/of conflicten welke voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, behoudens het recht van FiberNow om de rechter in de woonplaats van de Klant te kiezen.



## FIBERNOW ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 JULI 2021 DEEL C

### DEEL C - Algemene Voorwaarden betreffende privacy en de bescherming van Persoonsgegevens.

Deze aanvullende voorwaarden voor de Verwerking van Persoonsgegevens dienen als aanvulling op de Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit Deel A en Deel B, gaan de bepalingen uit Deel B voor.

FiberNow is onder de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) verantwoordelijke voor de verwerking van contact- en betaalgegevens van haar (zakelijke) klanten. Dit wordt hieronder toegelicht.

FiberNow is niet verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die klanten via de glasvezel versturen of ontvangen. FiberNow is ook geen verwerker voor de persoonsgegevens die via de glasvezel van klanten worden verwerkt, omdat FiberNow geen enkele zeggenschap heeft over, en geen kennis heeft van, de data die door de Klant over het FiberNow Netwerk worden gezonden.

#### Aanvullende definities

Uitvoerder	Partij die door FiberNow wordt ingeschakeld om werkzaamheden uit te voeren voor de aanleg of het onderhoud van de Dienst.
Autoriteit Persoonsgegevens	Toezichthoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 AVG.
Avg.	De Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Betrokkene	Een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit kan een (vertegenwoordiger zijn van) Klant of Uitvoerder.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
Klant	Partij in wiens opdracht FiberNow persoonsgegevens verwerkt. De Klant kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere Verwerker.
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen FiberNow en Klant.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 AVG, die FiberNow in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst verwerkt.
Privacyverklaring	Verklaring van FiberNow waarin zij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van haar product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, Inbreuken in verband met Persoonsgegevens, certificeringen en omgang met rechten van Betrokkenen.
Verwerker	Partij die als leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker Persoonsgegevens verwerkt.
Verwerking	Een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Verwerkersovereenkomst	Deze standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met de Privacy verklaring (of vergelijkbare informatie) van Verwerker de Verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 AVG.
Verwerkingsverantwoordelijke	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt (ook wel verantwoordelijke).

Deze algemene voorwaarden voor de Verwerking van Persoonsgegevens hebben betrekking op de verwerking van Persoonsgegevens van onze zakelijke klanten en personeel van Uitvoerders. FiberNow heeft een aparte privacyregeling waarin de omgang met gegevens van werknemers wordt beschreven.

## 30. Verantwoordelijke

30.1 De verantwoordelijke voor de verwerking van de Persoonsgegevens van de Klant als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is FiberNow B.V. en andere, binnen de FiberNow groep actieve ondernemingen (hierna samen: 'FiberNow' of 'wij'). FiberNow B.V. is bereikbaar op Maerlandtweg 2, 2921LC te Krimpen aan den IJssel en telefonisch via 085-4867686 en per e-mail via [info@fibernow.nl](mailto:info@fibernow.nl).

Let wel: FiberNow is geen verantwoordelijke en ook geen verwerker voor de persoonsgegevens die via de glasvezel van de Klant worden vervoerd. FiberNow heeft geen enkele zeggenschap over en geen kennis van de data die door de Klant over het FiberNow Netwerk worden gezonden.

## 31. Verwerking van persoonsgegevens

- 31.1 FiberNow verwerkt Persoonsgegevens van en over klanten, gebruikers (zoals websitebezoekers, bezoekers van evenementen en prospects) en Uitvoerders. Persoonsgegevens zijn alle gegevens over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon. Het gaat bijvoorbeeld om de namen en contactgegevens van vertegenwoordigers van een klant (een bestaande of potentiële klant in de vorm van een bedrijf of overheidsorganisatie), vertegenwoordigers van een Uitvoerder, maar ook om informatie zoals IP adressen, op welke links een gebruiker van de website heeft geklikt, en hoe lang een gebruiker op een bepaalde pagina van de website is geweest. Aan het verwerken van persoonsgegevens zijn bijzondere wettelijke voorschriften verbonden. Wanneer wij persoonsgegevens van gebruikers of klanten verwerken, houden wij ons aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG. FiberNow verwerkt Persoonsgegevens rechtmatig, redelijk en op een transparante manier.
- 31.2 FiberNow verwerkt verschillende soorten Persoonsgegevens van en over de Klant, namelijk:
- Contact- en adresgegevens van (vertegenwoordigers van) de Klant, inclusief het zakelijke e-mail adres en het telefoonnummer van de contactpersoon;
  - Inhoud van schriftelijke of mondelinge contacten met (verschillende afdelingen van) FiberNow, waaronder informatie, die (de vertegenwoordiger van de) Klant deelt in verband met de voorbereiding of uitvoering van een overeenkomst;
  - Overeenkomst(en) met FiberNow;
  - Betaalinformatie, waaronder facturen en betaalgegevens inclusief tenaamstelling, functie van een crediteur en bankrekeningnummer;
  - Aantekeningen van monteurs en Uitvoerders, inclusief foto's van locatie waar glasvezel wordt geleverd;
  - Antwoorden van de Klant op aanvullende vragen, bijvoorbeeld enquêtevragen over de dienstverlening;
  - Gegevens over het bezoek aan onze website(s), waaronder IP adressen en klikgedrag.
- 31.3 FiberNow verwerkt verschillende soorten Persoonsgegevens van en over personeel van Uitvoerders, namelijk:

- Contact- en adresgegevens van (vertegenwoordigers van) de Uitvoerder], inclusief het zakelijke e-mail adres en het telefoonnummer van de contactpersoon;
  - Aantekeningen van monteurs en aannemers over het werk
  - Vereiste kwalificatie van uitvoerders, zoals noodzakelijke diploma's, en eventuele diskwalificatie.
- 31.4 FiberNow verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens van of over Klant of Uitvoerder.

## 32. Doelen en grondslagen van de gegevensverwerking

- 32.1 FiberNow verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor twee hoofdoelen: bedrijfsvoering en marketing.
- 32.2 Onder deze twee hoofdoelen vallen verschillende specifieke subdoelen. De AVG kent verschillende grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. Naast de grondslag toestemming maakt FiberNow voor de verschillende subdoelen gebruik van drie andere grondslagen, namelijk: noodzaak voor totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, noodzaak om aan een wettelijke verplichting te voldoen en noodzaak voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang.

### Grondslag: toestemming

- Het sturen van een nieuwsbrief;
- Het gedurende twee jaar op naam bewaren van antwoorden op vragen klanttevredenheidsonderzoek;
- Per e-mail aanbieden van relevante(re) content op basis van gedownloade content aan klanten en geïnteresseerden in de diensten van FiberNow. Deze personen kunnen ook benaderd worden door de sales afdeling om hen uitgebreider te informeren over de diensten van FiberNow.
- Het plaatsen en uitlezen van tracking cookies en daarmee vergelijkbare technieken via de website(s).

### Grondslag: noodzaak voor overeenkomst

- Het tot stand laten komen van een overeenkomst;
- Het leveren van de dienst, inclusief het uitvoeren van de behoefte en wens van de klant tot aanpassing van de dienst;
- Het beheer van de infrastructuur;
- De uitvoering van (noodzakelijke) reparaties;
- Het toepassen van veiligheidsmaatregelen, zowel digitaal als analoog.
- Communicatie met bestaande klanten, inclusief het sturen van serviceberichten en communicatie voor een commercieel doel.

### Grondslag: wettelijke verplichting

- Nakoming van wet- en regelgeving, waaronder, indien noodzakelijk, het honoreren van rechtmatige verzoeken van opsporingsautoriteiten;
- Behandeling van geschillen;
- Laten uitvoeren van controles, waaronder financiële controles.

### Grondslag: noodzaak voor gerechtvaardigd belang

- Het beheer van het klantenbestand, inclusief gegevens van potentiële klanten en voormalige klanten;
- Het (laten) verrichten van markt- en klanttevredenheidsonderzoek;
- Product en dienstontwikkeling, inclusief het bepalen van strategie;
- Het doen van gerichte aanbiedingen aan bestaande klanten;
- Het bijhouden van gebruik van onze website(s) en het analyseren, onderhouden, optimaliseren en beveiligen van de website(s). Onder optimaliseren verstaat FiberNow ook het gebruik van technieken om gegevens van de bezoeker te onthouden zodat deze niet meermaals dezelfde gegevens hoeft achter te laten bij het downloaden van content. De bezoeker moet dan wel eerst toestemming hebben gegeven voor het laten plaatsen of uitlezen van de tracking cookies.

- De uitwisseling van persoonsgegevens tussen de verschillende in de FiberNow groep actieve ondernemingen. Op deze wijze kunnen de persoonsgegevens bijvoorbeeld worden gecombineerd met andere gegevens, die zijn verzameld in het kader van het gebruik van onze producten of diensten (en/of producten of diensten van andere groepsmaatschappijen). Op basis van die gegevens kunnen wij een bedrijfsklantprofiel opstellen, zodat wij een klant beter van dienst kunnen zijn en onze producten en diensten nog beter op wensen en behoeftes af kunnen stemmen.
- 32.3 FiberNow verwerkt de persoonsgegevens van (personeel van) de Uitvoerder alleen voor zover noodzakelijk voor de bedrijfsvoering, en alleen op basis van de noodzaak voor het uitvoeren van de overeenkomst met de Uitvoerder, dan wel, op basis van de noodzaak voor haar gerechtvaardigd belang bij het beëindigen van een relatie in verband met een diskwalificatie.

### 33. Delen en verstrekken van Persoonsgegevens

- 33.1 FiberNow kan, wanneer dat noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of om te voldoen aan een wettelijke verplichting, Persoonsgegevens ter beschikking stellen aan derde partijen in het kader van het opsporen of voorkomen van schade of fraude alsook om de veiligheid en continuïteit van ons netwerk en onze diensten te kunnen garanderen. Waar mogelijk (als de partij niet bij wet is aangewezen om een bepaalde taak zelfstandig uit te voeren) worden deze partijen gebonden aan een Verwerkersovereenkomst, of zal FiberNow een gezamenlijke verantwoordelijkheidsovereenkomst sluiten.
- 33.2 FiberNow kan ook derde partijen inschakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden en marketingactiviteiten. Met deze organisaties zijn Verwerkersovereenkomsten gesloten. Deze verwerkers mogen de persoonsgegevens alleen in opdracht en onder toezicht van FiberNow verwerken, alleen voor doelen die FiberNow bepaalt en onder strikte geheimhouding. FiberNow ziet actief toe op naleving van de beveiligingsverplichtingen van de verwerkers.
- 33.3 Wanneer FiberNow gebruik maakt van verwerkers die buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zijn gevestigd, of van verwerkers die subverwerkers gebruiken buiten de EER, worden passende waarborgen getroffen zoals bedoeld in artikel 46 van de AVG, zoals het gebruik maken van standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd (de zogenaamde Standard Contractual Clauses) of naleving door partijen uit de Verenigde Staten van de waarborgen uit het Privacy Shield.

### 34. Geheimhouding

- 34.1 FiberNow waarborgt dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben, zoals werknemers, tijdelijke inhuur-, oproep of uitzendkrachten, maar ook (personeel van) Uitvoerders].
- 34.2 Zoals toegelicht in artikel 18.2 is FiberNow gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 34.3 Alle door FiberNow aan de Klant verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door FiberNow aan de Klant verstrekte informatie die invulling geeft aan de in de Privacy verklaring opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door de Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van de Klant kenbaar worden gemaakt. De Klant ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

## 35. Beveiliging

- 35.1 FiberNow treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het treffen van de beveiligingsmaatregelen heeft FiberNow rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van haar producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de Diensten mocht verwachten.
- 35.2 Al onze diensten en processen zijn conform de hoogste standaarden ontworpen en worden regelmatig getoetst.
- 35.3 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het nemen van passende technische en organisatorische beschermingsmaatregelen om Persoonsgegevens die hij via de Dienst verwerkt, te beschermen. FiberNow adviseert de Klant om Persoonsgegevens te versleutelen. Indien de Klant actieve diensten afneemt met gebruik van actieve apparatuur van FiberNow (zoals Ethernet), kan FiberNow versleuteling aanleveren als optionele dienst.

## 36. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 36.1 Wij nemen maatregelen die betrekking hebben op het voorkomen van datalekken. Hierbij horen digitale en analoge beveiligingsmaatregelen op onze infrastructuur, zorgvuldige selectie van verwerkers, contractuele afspraken en het voortdurend trainen van medewerkers.
- 36.2 Wij hebben procedures voor de stappen die genomen moeten worden bij een datalek (zoals ons datalekkenprotocol). Dit zorgt ervoor dat snel en effectief kan worden gehandeld om de schade zoveel mogelijk te beperken. De hoogste prioriteit na het ontdekken van een datalek is het dichten van het lek.
- 36.3 Als wij als verwerkingsverantwoordelijke een inbreuk ontdekken in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG), doen wij een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor betrokkenen. Als het datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen informeren wij ook de betrokkenen. Wij zullen géén melding doen als:
- de persoonsgegevens onbegrijpelijk zijn gemaakt voor onbevoegden, bijvoorbeeld doordat effectieve en up-to-date versleuteling is toegepast en de sleutel niet ook is gelekt;
  - de aard van de gegevens, in combinatie met de beschermingsmaatregelen van FiberNow, ertoe leiden dat het lek géén hoog risico inhoudt voor betrokkenen;
  - de melding aan de betrokkenen onevenredig veel inspanningen vergt omdat FiberNow niet over contactgegevens beschikt, zoals bijvoorbeeld als FiberNow alleen over IP-adressen van websitebezoekers beschikt. In dat geval zal FiberNow een openbare mededeling of soortgelijke doeltreffende melding doen van het datalek.

## 37. Bewaartermijnen

- 37.1 We bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden genoemd in artikel 18, waaronder het voldoen aan fiscale bewaarplichten. We hebben alle bewaartermijnen vastgelegd in een bewaartermijnenbeleid. Bij het bepalen van de bewaartermijnen hebben we gekeken naar de aard van de persoonsgegevens (gevoelig of snel verouderend), het doel (eenmalig of structureel), het doel waarvoor we de gegevens hebben verzameld en wat de Klant of Uitvoerder redelijkerwijs kan verwachten als bewaartermijn.

Om zo transparant mogelijk te zijn, noemen we hieronder een paar voorbeelden van de bewaartermijnen van Klantgegevens.

- Offerte-aanvragen en contractverwerking: tot 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst. Overeenkomsten worden voor lange tijd gesloten, maar de contactgegevens worden elke 12 maanden geactualiseerd;
- Klantopdrachten (met site survey): tot 3 jaar na beëindiging van de klantrelatie;
- Financiële administratie debiteuren en crediteuren: 7 jaar op grond van fiscale wetgeving, maar geen actieve digitale toegang meer na 3 jaar;
- Gegevens over onderhoud aan het netwerk: 20 jaar in verband met garantietermijn, maar de namen van oud- medewerkers en uitvoerders worden na 3 maanden overschreven met een generiek pseudoniem;
- Persoonlijke klanttevredenheidsonderzoeken: 2 jaar op naam na (vrijwillige) beantwoording door de klant;
- Contactgegevens voor het verzenden van de nieuwsbrief: tot het moment dat de Klant zijn toestemming intrekt.

## 38. Rechten van betrokkenen

- 38.1 Gebruikers, Klanten en Uitvoerders (samengevat: Betrokkenen) kunnen bij FiberNow privacyrechten uitoefenen als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG. Dit kan bijvoorbeeld een verzoek zijn om hen betreffende persoonsgegevens in te zien. Na een verzoek tot inzage van persoonsgegevens kunnen gegevens onjuist of onvolledig blijken. FiberNow zal op verzoek onjuiste of onvolledige gegevens corrigeren of aanvullen. Betrokkenen kunnen FiberNow ook verzoeken om gegevens te wissen, om de verwerking te beperken, of (als de verwerking op toestemming of contract berust) om hun gegevens over te dragen (data portabiliteit). Wij zullen aan dergelijke verzoeken voldoen indien er geen wettelijke verplichting of andere gegronde redenen bestaan, waardoor wij de gegevens moeten bewaren. Betrokkenen kunnen altijd bezwaar maken tegen de verwerkingen van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden en altijd hun toestemming intrekken.
- 38.2 Verzoeken die gericht zijn op een verwerking door één van de groepsmaatschappijen van FiberNow kunnen ook altijd aan FiberNow gericht worden.
- 38.3 Verzoeken om van deze rechten gebruik te maken kunnen worden verzonden via [info@fibernow.nl](mailto:info@fibernow.nl) of per post aan FiberNow B.V. t.a.v. de afdeling Marketing, Maerlandtweg 2, 2921LC te Krimpen aan den IJssel o.v.v. 'persoonsgegevens'.

## 39. Klacht indienen

- 39.1 Heeft u een verzoek of klacht over de gegevensverwerking en reageert FiberNow niet tijdig of niet naar uw wens? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie hiervoor: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

## 40. Wijziging privacy verklaring

- 40.1 FiberNow kan deze Algemene Voorwaarden betreffende privacy en de bescherming van Persoonsgegevens wijzigen. Van deze wijziging zullen we een aankondiging doen op onze website. Als we de doeleinden van de verwerking ingrijpend willen wijzigen, en de verwerking is gebaseerd op je toestemming, zullen we je eerst opnieuw om toestemming vragen voor die nieuwe doeleinden.
- Indien de Klant in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is de Klant gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van ingrijpende aanpassingen bezwaar te maken tegen de nieuwe doeleinden van de verwerking.

## 41. Bedrijfsgegevens

Fibernow B.V.  
BTWnr NL858144566B01  
KvK. 70106673  
ACM registratie 944256

Maerlandtweg 2  
2921 LC Krimpen aan den IJssel

Telefoon algemeen 085-4867686  
Telefoon support 085-4867688  
Mail [info@fibernow.nl](mailto:info@fibernow.nl)  
Website <https://www.fibernow.nl/>

