

Algemene Voorwaarden Xtra Media Services voor de levering van Diensten voor thuisgebruik

Artikel 1 Begripsomschrijving

- 1.1 De in deze Algemene Voorwaarden met hoofdletters aangeduide begrippen hebben de volgende betekenis:
- 1.1.1 Xms: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Xtra Media Services B.V. en/of diens dochterondernemingen, vertegenwoordigers en/of rechtsopvolger(s).
 - 1.1.2 Aansluiting: het aansluitpunt van het Glasvezelnetwerk op de Locatie, dat bestemd is voor aansluiting op de Randapparatuur en dat de Eindgebruiker toegang geeft tot het gebruik van de Diensten van Xms.
 - 1.1.3 Aanvraag: een aanvraag van de Eindgebruiker tot het leveren van Diensten door Xms.
 - 1.1.4 Aanvrager: de natuurlijke persoon die de Aanvraag doet.
 - 1.1.5 Aanvullende voorwaarden: de specifieke voorwaarden per Dienst die op de Overeenkomst van toepassing zijn.
 - 1.1.6 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, inclusief de Aanvullende Voorwaarden en de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy.
 - 1.1.7 Consumenten Service Desk: Het centrale punt dat verantwoordelijk is voor de facturering en klanten service.
 - 1.1.8 Diensten: alle Diensten van Xms die via het Glasvezelnetwerk door Xms aan Eindgebruiker worden geleverd, waaronder de Basisdienst bestaande uit toegang tot het internet, de telefonie spraakdienst en de distributie van analoge dan wel digitale radio- en TV-signalen. De Diensten zijn nader omschreven in de Overeenkomst.
 - 1.1.9 Eindgebruiker: Degene die een Overeenkomst heeft gesloten met Xms voor de levering van de Diensten.
 - 1.1.10 Fair Use Policy: regels voor het redelijke gebruik van de Diensten van Xms, waaronder Telefontie en Internet, die onderdeel uitmaken van deze Algemene Voorwaarden en nader zijn omschreven in de Gedragsregels.
 - 1.1.11 Gedragsregels: de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internet- en telefonie Diensten, waaraan Eindgebruiker zich dient te houden. De (laatste versie van de) gedragsregels zijn gepubliceerd op de website van Xms en maken onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
 - 1.1.12 Glasvezelnetwerk: de glasvezelbekabeling inclusief de actieve apparatuur zoals bedoeld in artikel 1.1 sub e Telecommunicatiewet, dat is aangelegd door derden en in eigendom toebehoort aan derden en dat wordt gebruikt ten behoeve van de levering van de Diensten van Xms.
 - 1.1.13 Klantnummer: persoonlijk nummer, toegewezen door Xms, dat dient ter identificatie van de Eindgebruiker.
 - 1.1.14 Locatie: de woning van de Eindgebruiker waar de Eindgebruiker de Diensten van Xms afneemt.
 - 1.1.15 Nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet gecombineerd, zoals een telefoonnummer of een IP-nummer, dat dient voor toegang tot het Glasvezelnetwerk en het gebruik van op dat netwerk geboden Diensten.
 - 1.1.16 Oplevering: de installatie en inwerkingstelling van de Aansluiting en de levering van de Diensten.
 - 1.1.17 Overeenkomst: de afspraken tussen Xms en Eindgebruiker, vastgelegd in een formulier, document of op een andere wijze, schriftelijk of elektronisch, op grond waarvan door Xms één of meer Diensten worden geleverd. In ieder geval maken het inschrijfformulier, de bevestigingsbrief en/of bevestigings e-mail en de op het inschrijfformulier en/of op de website vermelde tarieven onderdeel uit van de Overeenkomst.
 - 1.1.18 Overmacht: de situatie zoals omschreven in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden.
 - 1.1.19 Randapparatuur: apparatuur bestemd voor het gebruik van de Diensten van Xms, waaronder de apparatuur voor de ontvangst en decodering van digitale televisiesignalen (Settopbox), de modem (cps) en telefonie adapter.
 - 1.1.20 Klantapparatuur: alle apparatuur van de Eindgebruiker voor het gebruik van de Diensten van Xms, waaronder televisies, computers, telefoons, faxapparaten, routers e.d.

Artikel 2 Onderwerp

- 2.1 Xms biedt de Eindgebruiker de mogelijkheid gebruik te maken van Diensten zoals omschreven in de Overeenkomst.

Artikel 3 Algemene bepalingen

- 3.1 Algemene voorwaarden die door de Eindgebruiker mogelijk worden gehanteerd, worden door Xms uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.2 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van (eventuele) eerdere door Xms gehanteerde Algemene Voorwaarden.
- 3.3 Xms heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk en/of per e-mail bekendgemaakt. Zij treden in werking 30 (dertig) dagen na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien de Eindgebruiker niet instemt met de wijzigingen, heeft de Eindgebruiker tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen. Opzegging dient plaats te vinden per aangetekende brief.
- 3.4 Xms is gerechtigd haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden en Gedragsregels over te dragen aan een andere rechtspersoon, al dan niet bij de overgang van (een deel van) haar onderneming. De Eindgebruiker is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden te vervreemden of over te dragen aan derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Xms.

Artikel 4 Toepasselijkheid

- 4.1 Naast de Algemene Voorwaarden zijn de Aanvullende Voorwaarden en de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy, op iedere Overeenkomst met de Eindgebruiker van toepassing. De Aanvullende Voorwaarden, de Gedragsregels en de Fair Use Policy zijn te vinden op de website van Xms. De Aanvullende Voorwaarden, de Gedragsregels en de Fair Use Policy kunnen door Xms te allen tijde tussentijds worden gewijzigd. Artikel 3.3 is op dergelijke wijzigingen niet van toepassing.
- 4.2 De Algemene Voorwaarden en Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende levering door Xms van Diensten aan of ten behoeve van Eindgebruiker.
- 4.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Xms en Eindgebruiker zijn overeengekomen. Mondelinge afspraken of toezeggingen van Xms zijn slechts bindend nadat deze schriftelijk zijn bevestigd door Xms.
- 4.4 Indien en voorzover enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling een nieuwe bepaling vast stellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Artikel 5 Rangorde

- 5.1 In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden of de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy, is de volgende rangorde van toepassing:
 1. de Overeenkomst
 2. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst
 3. Aanvullende Voorwaarden
 4. Algemene Voorwaarden
 5. Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy

Artikel 6 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 6.1 Iedere aanbieding van Xms inzake haar Diensten is vrijblijvend en geldt als een uitnodiging tot het doen van een Aanvraag.
- 6.2 Xms kan de acceptatie van een Aanvraag om haar moverende redenen weigeren, hetgeen de Aanvrager zo spoedig mogelijk zal worden meegedeeld. In ieder geval kan Xms een Aanvraag weigeren indien:
- de Aanvrager geen geldige legitimatie kan tonen op verzoek van Xms,
 - de Aanvrager minderjarig is en de Aanvraag niet mede wordt gedaan door de wettelijke vertegenwoordiger van de Aanvrager,
 - de Aanvrager onbevoegd is tot het aangaan van de overeenkomst,
 - het op de Locatie van de Aanvrager naar het oordeel van Xms technisch of praktisch niet mogelijk is om de Diensten te leveren.
- Xms is niet verplicht omtrent de reden van de weigering een verklaring af te geven.
- 6.3 Xms kan met betrekking tot de Aanvrager een risicoanalyse (doen) uitvoeren. Op basis van deze analyse kan de acceptatie van de Aanvraag worden geweigerd of kan Xms zekerheid verlangen, zoals nader omschreven in artikel 7.11 van deze Algemene Voorwaarden.
- 6.4 De Overeenkomst komt tot stand door:
- de online aanmelding door Eindgebruiker.
- Of door de:
- indiening door Eindgebruiker van een ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.
- In eerste reactie hierop ontvangt Eindgebruiker van XMS een schriftelijke of elektronische bevestiging van ontvangst. Na inhoudelijke beoordeling en verwerking van de Aanvraag, kort voor de datum waarop Eindgebruiker wordt aangesloten op het Glasvezelnetwerk, stuurt Xms een document waarmee zij de aanmelding van Eindgebruiker aanvaardt en de Oplevering van de Diensten bevestigt.
- 6.5 De Overeenkomst komt tot stand op de datum dat Eindgebruiker de bevestiging van de Oplevering van de Diensten heeft ontvangen.
- 6.6 Eindgebruikers hebben het recht om gedane Aanvragen binnen zeven (7) werkdagen na de aanvang van Diensten kosteloos te annuleren, indien de bestelling is gedaan via een internetsite, per e-mail, fax of telefoon (het wettelijke herroepingsrecht). Een aanvraag hiertoe dient de Eindgebruiker schriftelijk te richten aan Xms.
- 6.7 Indien Xms de aanmelding aanvaardt, zal zij de Eindgebruiker zo spoedig mogelijk een Klantnummer en verdere (identificatie)gegevens verstrekken die Eindgebruiker nodig heeft om gebruik te maken van de Diensten.

Artikel 7 Prijzen, Tarieven en Betaling

- 7.1 De Overeenkomst wordt aangegaan op basis van de prijzen en tarieven die zijn vermeld in de op dat moment gebruikte inschrijfformulieren en/of op de website van Xms.
- 7.2 Alle door Xms gehanteerde prijzen en tarieven zijn uitgedrukt in euro's en zijn inclusief BTW.
- 7.3 Tarieven worden regelmatig herzien. Tariefverhogingen en tariefverlagingen kunnen door Xms onmiddellijk worden doorgevoerd. Xms zal dergelijke wijzigingen tijdig bekend maken.
- 7.4 De Eindgebruiker heeft het recht om een tariefsverhoging niet te aanvaarden en de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tot 30 (dertig) dagen nadat Xms de tariefsverhoging bekend heeft gemaakt.
- 7.5 Xms kan ieder jaar haar prijzen indexeren conform de consumentenprijsindex van het CBS. Eindgebruiker kan in dit geval geen beroep doen op het voorgaande lid.
- 7.6 Voor de Diensten van Xms is de Eindgebruiker - voor zover van toepassing – het volgende aan Xms verschuldigd:
- maandelijks vaste kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, abonnementskosten en kosten voor extra functionaliteiten.
 - variabele kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, kosten voor Diensten die op grond van de geldende prijzen per tijdseenheid of per Dienst worden afgerekend.
 - eenmalige kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, installatiekosten, kosten voor reparatie of wijziging van de Aansluiting en voorrijkosten.
- 7.7 Betaling van de facturen geschiedt door middel van automatische incasso door Xms, binnen 14 (veertien) dagen na het einde van de maand. Eindgebruiker is verplicht Xms te machtigen de door Eindgebruiker verschuldigde vergoedingen via automatische incasso af te schrijven van

- zijn Nederlandse bank- of girorekening. Eindgebruiker dient zorg te dragen voor een toereikend saldo op desbetreffende rekening.
- 7.8 Ingeval van onmogelijkheid tot het uitvoeren van een automatische incasso wegens onvoldoende saldo, is de Eindgebruiker met ingang van 14 (veertien) dagen na het einde van de maand tot en met de datum waarop de feitelijke betaling plaatsvindt de alsdan geldende wettelijke rente verschuldigd. Eventuele (buiten-)gerechtelijke incassokosten van Xms komen voor rekening van Eindgebruiker. Tevens heeft Xms het recht vanaf die dag de toegang van Eindgebruiker tot de Diensten te blokkeren tot het moment waarop volledige betaling is ontvangen, onverminderd de verplichting van Eindgebruiker om over die periode de vergoeding te betalen.
- 7.9 De administratie van Xms levert volledig bewijs op tussen Partijen, één en ander behoudens tegenbewijs.
- 7.10 Xms is bij gehele of gedeeltelijke afsluiting gerechtigd afsluitkosten in rekening te brengen. Indien de Eindgebruiker, na gehele of gedeeltelijke afsluiting van de Basisdienst om welke reden dan ook, opnieuw wenst te worden aangesloten, is de Eindgebruiker onverminderd zijn overige verplichtingen afsluitkosten c.q. heraansluitkosten verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Xms kan niet garanderen dat Eindgebruiker in geval van heraansluiting hetzelfde nummer krijgt toegewezen.
- 7.11 Indien er op grond van feiten en omstandigheden naar het oordeel van Xms redelijkerwijs twijfel kan bestaan of de Eindgebruiker aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen, heeft Xms voorafgaande aan of gedurende de Overeenkomst het recht om van de Eindgebruiker financiële zekerheid in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, een redelijke waarborgsom of een vooruitbetaling te verlangen. Een zekerheidstelling kan onder andere worden verlangd naar aanleiding van een onderzoek bedoeld in artikel 6.3, of op basis van betalingservaringen uit het verleden. In verband met de zekerheidstelling is Xms geen rente of kosten verschuldigd.
- 7.12 In het geval Eindgebruiker niet handelt in overeenstemming met de instructies van Xms zoals hierboven bepaald, heeft Xms het recht de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen.
- 7.13 Enig beroep door Eindgebruiker op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.
- 7.14 Crediteringen worden nooit tussentijds uitgekeerd, maar zullen plaatsvinden bij de eerstkomende factureringscyclus.

Artikel 8 Oplevering van de Diensten

- 8.1 De Eindgebruiker dient bij de Oplevering en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te beschikken over een werkende Aansluiting die verbonden is met het Glasvezelnetwerk, waarover permanent signalen als bedoeld in artikel 1.1 sub e Telecommunicatiewet kunnen worden geleverd.
- 8.2 Voor het tot stand brengen van de overeengekomen Aansluiting(en) en/of het gebruik van de overeengekomen andere Diensten beschikt de Eindgebruiker (direct of indirect) over Klantapparatuur en programmatuur die voldoen aan de wet en door Xms of de leverancier van het Glasvezelnetwerk gestelde eisen. Indien en voor zolang Klantapparatuur of programmatuur van Eindgebruiker hieraan niet voldoe(n)t, wordt de op Xms rustende verplichting tot het bieden van de overeengekomen Aansluitingen en/of andere Diensten opgeschort.
- 8.3 De bekabeling vanaf de Aansluiting tot de Rand- en Klantapparatuur en de bekabeling van de Rand- en Klantapparatuur zelf vallen onder de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker. Het Glasvezelnetwerk behoort in eigendom toe aan derden. Deze derden zijn te allen tijde verantwoordelijk voor de werking van het Glasvezelnetwerk.
- 8.4 De Eindgebruiker stelt Xms in de gelegenheid te controleren of de in lid 1 en 2 van dit artikel bedoelde voorwaarden in acht worden genomen. Indien deze controle leidt tot de vaststelling dat de Eindgebruiker niet (langer) aan de voorwaarden voldoet, dan kunnen de in lid 1 genoemde apparatuur en programmatuur op kosten van de Eindgebruiker in overeenstemming met de in lid 1 genoemde voorwaarden worden gebracht.
- 8.5 Indien de in het vorige lid bedoelde aanpassing niet slaagt, heeft Xms het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en zonder dat Xms gehouden is tot vergoeding van enige door Eindgebruiker tengevolge hiervan geleden schade.
- 8.6 Eindgebruiker dient Xms – zonder daarvoor een vergoeding in rekening te brengen - te allen tijde ten behoeve van onderhoud, reparaties, wijzigingen en vervangingen vrije toegang te verlenen tot de Locatie, Xms in staat te stellen de bedoelde werkzaamheden uit te voeren en aan deze werkzaamheden de volledige medewerking te verlenen.

- 8.7 De Eindgebruiker die geen eigenaar of rechthebbende is van de Locatie zorgt voor alle noodzakelijke medewerking en toestemming van de eigenaar en van overige rechthebbenden met betrekking tot de Locatie en vrijwaart Xms tegen vorderingen van hen terzake van de aanleg, instandhouding, vervanging of verwijdering van de Aansluiting.
- 8.8 Het tijdstip van oplevering van de Diensten geschiedt middels een schriftelijke, elektronische en/of mondelinge mededeling van Xms in overleg met Eindgebruiker.
- 8.9 Xms heeft het recht wijzigingen aan te brengen in (de toegang tot) de Diensten, als dit wenselijk is voor het correct functioneren van de Diensten. Xms zal Eindgebruiker over dergelijke wijzigingen tijdig informeren.

Artikel 9 Verhuizing

- 9.1 Verhuizing van de Aansluiting naar een andere Locatie is slechts mogelijk binnen het verzorgingsgebied van Xms waar een Aansluiting naar het oordeel van Xms te realiseren is. Bij verhuizing is Xms gerechtigd (her)aansluitingskosten in rekening te brengen. De Eindgebruiker dient Xms ten minste 30 (dertig) dagen van tevoren van zijn verhuizing op de hoogte te stellen.
- 9.2 Indien Xms instemt met een verzoek van de Eindgebruiker tot verhuizing van de Aansluiting naar een andere Locatie stelt Xms in overleg met de Eindgebruiker vast wanneer die verhuizing zal plaatsvinden. Indien de nieuwe Aansluiting niet op het vastgestelde tijdstip werkend wordt opgeleverd, stelt Xms in overleg met de Eindgebruiker een nieuw tijdstip voor verhuizing vast, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan de Eindgebruiker. De Overeenkomst loopt voor, tijdens en na de verhuizing door. De Eindgebruiker blijft derhalve de in artikel 7.6 bedoelde bedragen onverkort verschuldigd. Indien de periode tussen de afsluiting van de oude Locatie en Oplevering op de nieuwe Locatie langer is dan één (1) maand, dan is de Eindgebruiker over de periode tot aan de Oplevering geen abonnementskosten aan Xms verschuldigd.
- 9.3 De Eindgebruiker heeft de mogelijkheid de Overeenkomst bij verhuizing buiten het verzorgingsgebied van Xms te beëindigen met ingang van de verhuisdatum.

Artikel 10 (overige) Verplichtingen Eindgebruiker

- 10.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 9.1 is Eindgebruiker verplicht Xms te voorzien van correcte naam, adres, woonplaats en rekeninggegevens. Wijzigingen in deze gegevens dient Eindgebruiker binnen 14 (veertien) dagen schriftelijk of via de website van Xms aan Xms mede te delen. Alle correspondentie van Xms aan Eindgebruiker wordt verzonden aan het door Eindgebruiker opgegeven woon- en/of e-mailadres.
- 10.2 De Eindgebruiker dient op eerste verzoek van Xms alle informatie aan Xms te verstrekken die nodig is voor de (ongestoorde) levering van de Diensten aan Eindgebruiker. De Eindgebruiker staat in voor de juistheid van de gegevens die hij aan Xms verstrekt.
- 10.3 De Diensten van Xms zijn uitsluitend bestemd voor gebruik op de Locatie.
- 10.4 Het is de Eindgebruiker niet toegestaan om de Diensten, of onderdelen daarvan, te verspreiden, door te verkopen aan of te delen met derden of de Diensten van Xms op commerciële wijze te exploiteren op een wijze die schadelijk is voor Xms.
- 10.5 Onverminderd het bepaalde in de leden drie en vier van dit artikel, is de Eindgebruiker verantwoordelijk voor alle gebruik van de Diensten van Xms, waaronder begrepen het gebruik door derden op de Locatie.
- 10.6 De Eindgebruiker verklaart zich bereid medewerking te verlenen aan alle redelijke vormen van controles die regelmatig door Xms worden ingesteld. De hier bedoelde controles worden verricht in het wederzijdse belang van een goede werking en/of verdere ontwikkeling van de Aansluiting(en) en/of andere Dienst(en).
- 10.7 Om de kans op onderbreking van de Diensten tot een minimum te beperken zal Eindgebruiker er zorg voor dragen dat zijn Randapparatuur met zorg wordt behandeld en zal Eindgebruiker geen wijzigingen in de Randapparatuur aanbrengen, tenzij dit expliciet wordt aangeraden door Xms of de netwerkleverancier. Eindgebruiker moet ervoor zorgen dat de Randapparatuur te allen tijde bereikbaar is voor reparaties en/of onderhoud.
- 10.8 Indien Eindgebruiker merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Diensten, bijvoorbeeld door het gebruik van zijn identificatiegegevens, dient hij dit onverwijld aan Xms te melden. Xms is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Dienst ten gevolge heeft.

- 10.9 Eindgebruiker zal alle regels en aanwijzingen van Xms omtrent het gebruik van de Diensten opvolgen, zoals neergelegd in de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst, de Aanvullende Voorwaarden en de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy, en zoals schriftelijk, per e-mail of mondeling medegedeeld aan Eindgebruiker door Xms.
- 10.10 Eindgebruiker zal zich bij het gebruik van de Diensten op verantwoorde en zorgvuldige wijze gedragen en zich houden aan alle relevante wet- en regelgeving, onder meer ten aanzien van spam, intellectuele eigendom, kinderporno, hacking, discriminatie en smaad. Eindgebruiker zal de Diensten niet gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten, het handelen in strijd met de Gedragsregels en de Fair Use Policy zoals vermeld op de website van Xms of het anderszins handelen op dusdanige wijze dat de belangen van Xms of van andere Eindgebruikers geschaad kunnen worden.
- 10.11 Onverminderd het bepaalde in het voorgaande lid, is het de Eindgebruiker niet toegestaan processen in gang te zetten en/of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van de Diensten van Xms hindert, dan wel dat dit de goede werking van het Glasvezelnetwerk op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk nadelig beïnvloedt.
- 10.12 De Eindgebruiker is verplicht er voor zorg te dragen dat de Aansluiting voortdurend is aangesloten op een erkende en werkende stroomvoorziening, zorgvuldig wordt behandeld en dat op geen enkele wijze misbruik wordt gemaakt van of schade wordt toegebracht aan de Aansluiting en/of het Glasvezelnetwerk.
- 10.13 Bij (dreigende) overtreding van het bepaalde in de voorgaande leden, of in geval Xms een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een dergelijke (dreigende) overtreding, heeft Xms het recht om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, dan wel om de Diensten met onmiddellijke ingang op te schorten, zonder hierdoor schadelijk te worden jegens Eindgebruiker. Hetzelfde recht heeft Xms indien zij een sommatiebrief of andere aanzegging van een derde heeft ontvangen, waarin gesteld wordt dat er sprake is van een dergelijke (dreigende) overtreding, tenzij door Xms direct kan worden vastgesteld dat deze brief of aanzegging op onjuiste gronden berust.
- 10.14 In de gevallen genoemd in artikel 10.13 is Xms bevoegd om (persoons)gegevens met betrekking tot Eindgebruiker te verstrekken aan derden die hierom hebben verzocht in verband met te nemen rechtsmaatregelen jegens Eindgebruiker, dan wel aan de politie, officier van justitie of andere bevoegde instantie of autoriteit die de verstrekking van deze gegevens op bevoegde wijze vordert.
- 10.15 Onverminderd het bepaalde in artikel 17 is Eindgebruiker aansprakelijk voor alle schade die door hem wordt toegebracht aan Xms, de Aansluiting of derden, alsmede voor de kosten van Xms voor het opheffen van de eventueel daaruit voortvloeiende storingen en de schade ontstaan tengevolge van de gedragingen van derden die aan Eindgebruiker kunnen worden toegerekend.

Artikel 11 Onderhoud, Consumenten Service Desk en Storingen

- 11.1 Xms zal zich inspannen om de goede werking en de beschikbaarheid van de Diensten zoveel mogelijk te waarborgen. Xms heeft uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting voor het storingsvrij leveren van de Diensten. Onder Storing wordt verstaan het niet beschikbaar zijn van een substantieel gedeelte van de Diensten van Xms voor het gebruik door Eindgebruiker, met uitzondering van het niet-beschikbaar zijn van de Diensten in verband met onderhoud en aanpassingen van het Glasvezelnetwerk. Xms is gerechtigd de Diensten geheel dan wel gedeeltelijk tijdelijk te onderbreken voor het plegen van onderhoud. Xms zal een dergelijke onderbreking tijdig aankondigen, al dan niet via haar website, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 11.2 Storingen in het functioneren van de Diensten van Xms dienen door of namens de Eindgebruiker zo spoedig mogelijk aan Xms te worden gemeld. De Eindgebruiker dient, indien dit voor een goed storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn volledige en tijdige medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.
- 11.3 Xms is voor het leveren van bepaalde Diensten afhankelijk van derden, zoals bijvoorbeeld de leverancier van het Glasvezelnetwerk. Indien derden niet meer in staat zijn een goede werking van deze Dienst te garanderen, is Xms gerechtigd de dienstverlening ééenzijdig te onderbreken dan wel te staken. Eindgebruiker zal hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld.

- 11.4 Indien derden of leveranciers geen gevolg aan een aanvraag kunnen of willen geven, dan wel hun leveringen en/of werkzaamheden staken, is Xms niet aansprakelijk voor de schade die Eindgebruiker hierdoor lijdt.
- 11.5 In geval van problemen bij het gebruik van of vragen over de Diensten, kan de Eindgebruiker de Consumenten Service Desk raadplegen per telefoon of per e-mail. De tijden dat de Consumenten Service Desk telefonisch bereikbaar is, worden aangegeven op de website van Xms. Deze tijden kunnen zonder voorafgaande waarschuwing door Xms worden gewijzigd.
- 11.6 De Consumenten Service Desk van Xms zal zich inspannen om vragen snel en accuraat af te handelen. De Consumenten Service Desk heeft echter geen resultaatverplichting voor het oplossen van problemen. Eindgebruiker blijft gedurende de periode dat het probleem speelt verplicht tot betaling van de periodiek verschuldigde vergoedingen. Xms is in geen geval aansprakelijk voor schade tengevolge van mogelijke onjuiste adviezen die haar medewerkers aan de Eindgebruiker geven, verkeerde interpretaties door de Eindgebruiker van de gegeven adviezen, dan wel de niet-tijdige oplossing van de in dit artikel bedoelde problemen.
- 11.7 De kosten voor het storingsonderzoek en de storingsopheffing kunnen aan de Eindgebruiker in rekening worden gebracht indien
- de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden en de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy, of
 - de storing is ontstaan door niet goed functionerende apparatuur of de aanwezigheid van andere apparatuur die van invloed is op de Diensten van Xms, of
 - de storing is ontstaan tengevolge van de Diensten of zaken van derden, waaronder het Glasvezelnetwerk, of
 - de Eindgebruiker ten onrechte een beroep heeft gedaan op Xms, of
 - de Eindgebruiker voor de storing aansprakelijk is.
- In deze gevallen kan Xms ook de eventuele gemaakte kosten van toeleveranciers aan de Eindgebruiker doorberekenen.
- 11.8 Xms verricht geen onderhoud of reparatie aan Rand- en Klantapparatuur die niet door Xms ter beschikking is gesteld.
- 11.9 Indien de Diensten in een bepaalde maand voor de hieronder bepaalde tijd niet beschikbaar is, geen sprake is van onderhoud en de niet-beschikbaarheid aan Xms kan worden toegerekend, zal het hieronder vermelde percentage van de factuur voor die betreffende maand worden afgetrokken:
- 5 – 10 % niet-beschikbaarheid: er zal 5 % in mindering worden gebracht op de factuur voor de Diensten van de betreffende maand;
 - 10 – 15 % niet-beschikbaarheid: er zal 15 % in mindering worden gebracht op de factuur voor de Diensten van de betreffende maand;
 - meer dan 15 % niet-beschikbaarheid: er zal 25 % in mindering worden gebracht op de factuur voor de Diensten van de betreffende maand;
- 11.10 Xms is, onverminderd het bepaalde in artikel 17, niet aansprakelijk voor enigerlei directe of indirecte schade die het gevolg is van een storing of onderhoud.

Artikel 12 Duur, opschorting en beëindiging

- 12.1 Onverminderd de bepalingen omtrent tussentijdse beëindiging in deze Algemene Voorwaarden, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode die eindigt (één) jaar nadat de eerste levering van de Diensten door Xms heeft plaatsgevonden. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd met 1 (één) jaar, tenzij Eindgebruiker of Xms uiterlijk dertig (30) dagen voor het einde van die periode schriftelijk, per e-mail of via de website te kennen geeft op verlenging geen prijs te stellen.
- 12.2 Na afloop van de oorspronkelijke contractduur zoals bedoeld in artikel 12.1, heeft zowel Eindgebruiker als Xms het recht de Overeenkomst schriftelijk of per fax tussentijds op te zeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen. Eindigt de Overeenkomst door opzegging van de Eindgebruiker midden in een lopende periode, dan is Eindgebruiker voor het nog niet verstreken deel van die termijn de gehele periodieke vergoeding verschuldigd.
- 12.3 Een Overeenkomst dient altijd tegen het einde van de maand te worden opgezegd.
- 12.4 Xms kan – onverminderd de overige aan haar toekomstige rechten – de levering van haar Diensten onverwijld geheel of gedeeltelijk opschorten of met onmiddellijke ingang beëindigen zonder dat Xms hierdoor schadeplichtig wordt jegens Eindgebruiker:

- (a) indien Eindgebruiker enige verplichting uit de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden, Aanvullende Voorwaarden en de Gedragsregels, waaronder de Fair Use Policy, niet, niet geheel of niet tijdig nakomt;
 - (b) ingeval van een verzoek op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, indien aan Eindgebruiker voorlopige of definitieve surséance van betaling wordt verleend, het faillissement van Eindgebruiker is aangevraagd, er beslag is gelegd op (een deel van) de goederen van Eindgebruiker en het beslag niet na 30 (dertig) is opgeheven of indien de onderneming van Eindgebruiker wordt geliquideerd of beëindigd. Eindgebruiker is verplicht Xms terstond op de hoogte te stellen van een beslaglegging ten laste van Eindgebruiker.
 - (c) indien Eindgebruiker geen toegang verleent tot de Locatie ten behoeve van controle, onderhoud, reparatie of vervanging door Xms.
 - (d) indien Eindgebruiker verhuist naar een plaats buiten het verzorgingsgebied van Xms.
 - (e) indien bij Xms gerede twijfel bestaat of de Eindgebruiker al dan niet na intrekking van een machtiging tot automatische incasso aan zijn betalingsverplichting kan blijven voldoen.
- 12.5 Ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Eindgebruiker niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door Xms geleverde Diensten, tenzij Xms terzake van een bepaalde Dienst in verzuim is. Bedragen die Xms voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 12.6 De beëindiging of de ontbinding van de Overeenkomst laat de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden omtrent aansprakelijkheid, vrijwaring, intellectuele eigendom en toepasselijk recht, alsmede de overige bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding voort te duren, onverlet.

Artikel 13 Klachten

- 13.1 Xms neemt slechts klachten in behandeling voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst en de Diensten van Xms en/of de gedragingen of handelingen van Eindgebruikers.
- 13.2 Klachten dienen binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de storing of andere oorzaak van de klacht schriftelijk te worden gemeld bij Xms. Indien de klacht betrekking heeft op (de hoogte van) de factuur, dient Eindgebruiker de klacht voor de vervaldag van de factuur schriftelijk aan Xms kenbaar te maken.
- 13.3 Xms zal binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht op de klacht reageren. Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Eindgebruiker niet op. Xms spant zich in klachten over Xms naar haar beste vermogens te behandelen met als doel om een verbetering van Diensten te realiseren.

Artikel 14 Persoonsgegevens en Privacy van de Eindgebruiker

- 14.1 Xms verzamelt niet meer persoonsgegevens dan nodig is voor een goede dienstverlening. De verzamelde persoonsgegevens worden, binnen de grenzen van de wettelijke voorschriften, slechts in het kader van de bedrijfsvoering en de in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, de Aanvullende Voorwaarden en de Gedragscode genoemde doeleinden gebruikt. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan voor een goede bedrijfsvoering vereist en/of wettelijk is toegestaan.
- 14.2 De persoons- en verkeersgegevens van de Eindgebruiker kunnen – in aanvulling op het vorige lid van dit artikel - door Xms met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke regelingen worden gebruikt voor marktonderzoek en verkoopactiviteiten, alsmede voor direct marketing ten behoeve van de (elektronische communicatie) Diensten van Xms en/of andere aan Xms gelieerde ondernemingen, tenzij de Eindgebruiker Xms te kennen geeft tegen dit laatste gebruik bezwaar te hebben. Bij de verwerking van de persoons- en verkeersgegevens van de Eindgebruiker wordt rekening gehouden met persoonlijke voorkeuren van de Eindgebruiker.
- 14.3 Xms kan de persoonsgegevens in het kader van de in het vorige lid genoemde doeleinden verstrekken aan:
- ondernemingen die aan Xms zijn gelieerd, alsmede
 - aan derden die op basis van de voorkeuren van de Eindgebruiker zijn geselecteerd.
- 14.4 Indien de Eindgebruiker bezwaar heeft tegen het voormeld gebruik van persoonsgegevens of de eerder verleende instemming wil intrekken, kan hij dat te allen tijde schriftelijk aan Xms

kenbaar maken. Conform de daarvoor geldende wettelijke regelingen heeft een intrekking geen gevolgen voor de verwerking van gegevens vóórafgaand aan het moment van intrekking.

- 14.5 Xms is uitsluitend na een voorafgaande last van een of meerdere bevoegde autoriteiten bevoegd het elektronisch communicatieverkeer van de Eindgebruiker over het Glasvezelnetwerk af te tappen zonder de Eindgebruiker daarvan op de hoogte te stellen. In het voorkomende geval is Xms niet aansprakelijk en/of schadeplichtig jegens de Eindgebruiker.

Artikel 15 Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

- 15.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, rusten alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder mede verstaan auteursrechten, databankrechten en merkrechten, ter zake van door Xms bij de nakoming van de Overeenkomst ontworpen en/of vervaardigde zaken en anderszins ter beschikking gestelde zaken of Diensten, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, documentatie en Randapparatuur van Xms, ongeacht of Eindgebruiker daarvoor heeft betaald.
- 15.2 Eindgebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend en/of voortvloeien uit de Overeenkomst tussen Partijen. De Overeenkomst strekt niet tot overdracht van het eigendom van zaken en programmatuur, en/of van de intellectuele- en industriële eigendomsrechten op zaken en programmatuur van Partijen, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 15.3 Eindgebruiker garandeert dat door Xms met de nakoming van de Overeenkomst geen inbreuk wordt gemaakt op rechten die derden kunnen gelden krachtens enige wet van intellectuele eigendom, zoals bijvoorbeeld de Auteurswet 1912. Eindgebruiker vrijwaart Xms zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken die derden krachtens wet en/of regelgeving geldend kunnen maken.

Artikel 16 Dataverkeer

- 16.1 De Eindgebruiker dient zich te onthouden van zodanig overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Basisdienst en/of het internet door andere gebruikers kan worden verstoord.
- 16.2 Xms behoudt zich het recht voor om controles uit te voeren op het gebruik van het Glasvezelnetwerk en het verbruik van bandbreedte en dataverkeer door een individuele Eindgebruiker, zulks in verband met de belasting van het Glasvezelnetwerk.
- 16.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 12, is Xms bevoegd de Eindgebruiker te waarschuwen indien hij in strijd handelt met dit artikel. Andere maatregelen die Xms kan nemen zijn onder andere, maar niet beperkt tot:
- extra kosten bij de Eindgebruiker in rekening brengen,
 - een datalimiet stellen,
- Xms zal een dergelijke maatregel aan de Eindgebruiker meedelen voordat deze wordt uitgevoerd.
- 16.4 Xms is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die het gevolg is van maatregelen genoemd in het voorgaande lid.
- 16.5 Xms staat er niet voor in dat dataverkeer doorgegeven door of naar de Eindgebruiker door middel van de Basisdienst binnen redelijke termijn, op juiste wijze en in oorspronkelijke staat wordt ontvangen. Onverminderd het bepaalde in artikel 17 aanvaardt Xms ter zake geen aansprakelijkheid.
- 16.6 Indien door de Eindgebruiker middels de Diensten van Xms gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's over nationale grenzen heen worden getransporteerd, vrijwaart de Eindgebruiker Xms voor alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden:
- a) in geval deze gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's worden uitgevoerd in strijd met de geldende wettelijke voorschriften van Nederland.
 - b) in geval deze gegevens, persoonsgegevens, informatie en/of computerprogramma's worden ingevoerd in strijd met onder sub a genoemde vergelijkbare wettelijke voorschriften van het land van uitvoer.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1 Xms is, behoudens in geval van opzet of grove schuld, op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade ontstaan tengevolge van de door haar geleverde Diensten en/of enige tekortkoming bij de uitvoering van de Overeenkomst of het schenden van enige andere verplichting jegens Eindgebruiker.
- 17.2 Xms is, behoudens in geval van opzet of grove schuld, op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade ontstaan tengevolge van het handelen, de Diensten of het gebruik van zaken van door Xms ingeschakelde derden, de beschikbaarheid, snelheid en/of werking van het Glasvezelnetwerk en de informatie van derden die de Eindgebruiker bij of na het gebruik van de Diensten van Xms bereikt, waaronder informatie van inbreukmakende, kwetsende, godslasterlijke of seksueel aanstootgevende aard.
- 17.3 Xms is, behoudens in geval van opzet of grove schuld, op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies ontstaan tengevolge van technische storingen bij Xms, andere interne of technische storingen, de beveiliging van door de Eindgebruiker op de systemen van Xms opgeslagen gegevens of de onbevoegde toegang door derden tot de gegevens en/of bestanden die Eindgebruiker via de Diensten van Xms verstrekt en ontvangt.
- 17.4 Schade, als bedoeld in de voorgaande leden van dit artikel, die naar het oordeel van de Eindgebruiker te wijten is aan de opzet of grove schuld van Xms, dient zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Xms te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis is gebracht van Xms, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Eindgebruiker aannemelijk kan maken dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.
- 17.5 Indien Xms ondanks het bepaalde in de voorgaande leden toch aansprakelijk mocht zijn jegens Eindgebruiker, is haar aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en tot ten hoogste het bedrag dat Xms voor de betreffende Dienst(en) waarmee de schade verband houdt heeft ontvangen in het jaar dat de schade is ontstaan, met een maximum van 10.000 (tienduizend) euro. Xms is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade of bedrijfsschade en voor het beschadigen, zoek raken of teniet gaan van gegevens of e-mail.
- 17.6 Eindgebruiker vrijwaart Xms tegen alle claims van derden die op enigerlei wijze verband houden met het gebruik van de Diensten door Eindgebruiker, dan wel het niet naleven van de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst door Eindgebruiker.
- 17.7 Indien aan een derde of aan de Diensten en/of de Randapparatuur van Xms schade wordt toegebracht door het gebruik van door de Eindgebruiker ingezette Klantapparatuur welke niet voldoet aan de door de Xms gestelde voorwaarden, is de Eindgebruiker die van die apparatuur gebruik heeft gemaakt, hiervoor aansprakelijk jegens deze derde en/of Xms.

Artikel 18 Overmacht

- 18.1 Indien Xms als gevolg van een omstandigheid die niet aan haar toerekenbaar is, verhinderd is of in ernstige mate bemoeilijkt is om enige verplichting na te komen, dan is Xms gerechtigd haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten dan wel te annuleren, zonder dat Eindgebruiker jegens Xms enige aanspraak heeft. Indien de periode van overmacht langer dan zes weken geduurd heeft, is zowel Eindgebruiker als Xms gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder jegens de andere partij schadeplichtig te zijn. Bedragen die bij wijze van vooruitbetaling zijn voldaan zullen pro rato door Xms worden gerestitueerd.
- 18.2 Onder overmacht wordt verstaan oorlog, oorlogsgevaar, oproer, molest, aanslag, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting en/of economische boycot, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, tekort aan grondstoffen, tekortschieten of overmacht van toeleveranciers, transporteurs of andere derden waarvan Xms Diensten of producten betreft, kabelbreuk, uitval van de Aansluiting, het Glasvezelnetwerk of het netwerk van derden, defecten aan machinerieën, storingen in de levering van water en/of energie aan het bedrijf van Xms, storingen in de verbinding met het internet, storingen in het telefoonnet van telecommunicatieaanbieders, uitval wegens onvoorziën onderhoud, storingen in door Xms gebruikte of ter beschikking gestelde Randapparatuur, computervirussen, langdurige ziekte of uitval van werknemers, alsmede iedere andere omstandigheid die buiten de macht van Xms ligt.

Artikel 19 Slotbepaling

- 19.1 Alle geschillen, welke naar aanleiding van of in verband met deze Overeenkomst of van nadere Overeenkomsten ter uitvoering van deze Overeenkomst tussen partijen of haar rechtsopvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Arnhem, tenzij:
- partijen alsnog arbitrage of bindend advies zullen overeenkomen;
 - Eindgebruiker welke niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, binnen 5 (vijf) weken nadat Xms een beroep op deze bepaling heeft gedaan, aangeeft te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.
- 19.2 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid is Xms te allen tijde gerechtigd de Eindgebruiker te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.
- 19.3 De Overeenkomst wordt beheerst door het Nederlandse recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.