

ALGEMENE VOORWAARDEN .....	1
INCIDENTMANAGEMENT.....	6
SERVICE VOORWAARDEN VASTE INTERNETDIENSTEN .....	6
SERVICE VOORWAARDEN VOIP DIENSTEN .....	7
SERVICE VOORWAARDEN MOBIELE DIENSTEN .....	7
OVERIGE VOORWAARDEN ALLE DIENSTEN .....	7

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

In deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden hebben de vetgedrukte begrippen de daarbij aangegeven betekenis:

- **Nox Telecom:** Nox Telecom BV, Transportcentrum 3, 5835 CT Beugen dan wel een aan haar gelieerde vennootschap;
- **Dienst of Diensten:** door Nox Telecom aangeboden dan wel geleverde telecom-, internet- of andere Diensten zoals gespecificeerd in de door Nox Telecom aan de Klant toegestuurde aanbieding of overeenkomst;
- **Bruikleen/huurproduct(en):** door Nox Telecom in bruikleen of ten verhuur aangeboden dan wel geleverde producten, ter ondersteuning van Diensten;
- **Klant:** de (potentiële) klant van Nox Telecom;
- **Aansluiting:** de mogelijkheid gebruik te maken van de Diensten.
- **Netiquette:** de meest recente versie van de algemeen aanvaarde gedragsregels op internet: (te vinden op <https://www.ielf.org/rfc/rfc1855.txt>);
- **Aanvangsdatum:** de eerste dag waarop de Aansluiting bij de Klant wordt geïnstalleerd, althans aan de Klant ter beschikking wordt gesteld teneinde de Diensten vanaf dat moment zonder onderbreking aan de Klant te kunnen leveren.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of overeenkomsten door Nox Telecom gedaan aan of aangegaan met een (potentiële) Klant, alsmede op de uitvoering daarvan.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van eventuele door de (potentiële) Klant gehanteerde algemene voorwaarden.
- 2.3 Op van deze voorwaarden afwijkende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door Nox Telecom schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.4 In geval van strijdigheid tussen deze voorwaarden en de offerte of overeenkomst van Nox Telecom geldt als rangorde (van prevalerend naar ondergeschikt): (1) de overeenkomst; (2) de offerte; (3) deze voorwaarden.
- 2.5 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op nieuwe overeenkomsten.
- 2.6 Nox Telecom is te allen tijde bevoegd om deze voorwaarden of de inhoud van een Dienst eenzijdig te wijzigen. De nieuwe algemene voorwaarden treden onmiddellijk in werking vanaf het moment van kennisgeving van deze nieuwe algemene voorwaarden aan de Klant. De nieuwe algemene voorwaarden zijn vanaf het moment van kennisgeving eveneens van toepassing op reeds bestaande overeenkomsten tussen Nox Telecom en de Klant.

### Artikel 3 Aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten; machtiging opzegging

- 3.1 Alle aanbiedingen van Nox Telecom zijn vrijblijvend. Opdrachten en acceptaties van aanbiedingen door de Klant zijn onherroepelijk.
- 3.2 Nox Telecom is slechts gebonden aan de Overeenkomst indien zij de Overeenkomst schriftelijk heeft bevestigd of met de uitvoering is begonnen. Nox Telecom behoudt zich het recht voor, een aanvraag voor een Aansluiting te weigeren. Nox Telecom is niet aansprakelijk voor enige direct of indirecte schade die voortvloeit uit een dergelijke afwijzing.
- 3.3 De Klant machtigt Nox Telecom om bestaande overeenkomsten met andere aanbieders met betrekking tot de Diensten voor hem op te zeggen.
- 3.4 Onjuistheden in de Overeenkomst van Nox Telecom dienen binnen 5 dagen na de dagtekening daarvan schriftelijk aan Nox Telecom te worden bericht, bij gebreke waarvan de Overeenkomst geacht wordt de afspraken juist en volledig weer te geven en de Klant daaraan gebonden is. Nox Telecom is niet aan zijn offertes of overeenkomststeksten gebonden, voor zover de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.5 Mondelinge toezeggingen of afspraken door of met haar personeel binden Nox Telecom alleen indien zij dit schriftelijk heeft bevestigd.
- 3.6 Deze algemene voorwaarden zijn op eventuele wijzigingen van de overeenkomst integraal van toepassing.

### Artikel 4 Looptijd en opzegging van de overeenkomst

- 4.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt een overeenkomst aangegaan voor de bepaalde duur van 36 maanden. De overeenkomst gaat in op de Aanvangsdatum.
- 4.2 Een overeenkomst voor bepaalde duur kan gedurende de initiële contractperiode niet worden opgezegd. Indien de Klant de overeenkomst gedurende de initiële contractperiode desondanks geheel of gedeeltelijk opzegt, is de Klant gehouden om de factuurwaarde van de overeenkomst, alsmede de door Nox Telecom met het oog op de uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, te vermeerderen met BTW, aan Nox Telecom te vergoeden.
- 4.3 Een overeenkomst die voor bepaalde duur is aangegaan, wordt na afloop van de initiële contractperiode voor onbepaalde duur verlengd, tenzij de overeenkomst door de Klant wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de initiële contractperiode, dan wel doordat de overeenkomst door Nox Telecom wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de initiële contractperiode. De in dit artikel bedoelde opzegtermijnen gelden ook indien de overeenkomst slechts voor een deel wordt opgezegd. Na het verstrijken van de initiële contractperiode kan de overeenkomst worden opgezegd met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.4 van deze algemene voorwaarden.
- 4.4 Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan of verlengd, kan te allen tijde door de Klant met inachtneming van een termijn van 1 maand en door Nox Telecom met inachtneming van een termijn van 3 maanden worden opgezegd. Op uitdrukkelijk verzoek van de Klant kan voor de Klant een opzegtermijn van ten hoogste 3 maanden overeen worden gekomen. De in dit artikel bedoelde opzegtermijnen gelden ook indien de overeenkomst slechts voor een deel wordt opgezegd.
- 4.5 Opzegging kan uitsluitend schriftelijk en onder vermelding van naam, adres, postcode, woonplaats, klantnummer en de gewenste einddatum plaatsvinden. Opzeggingen dienen gestuurd te worden aan Nox Telecom BV, Transportcentrum 3, 5835 CT Beugen.
- 4.6 Direct na beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, staakt de Klant het gebruik van de Dienst of Aansluiting en retourneert hij alle aan Nox Telecom toebehorende Bruikleen- of huur producten aan Nox Telecom.

### Artikel 5 Conformiteit

- 5.1 Alle opgaven door Nox Telecom van capaciteiten, kwaliteit, prestaties en/of andere aanduidingen met betrekking tot haar Diensten worden met zoveel mogelijk zorg gedaan. Nox Telecom kan er echter niet voor instaan dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. Deze opgaven gelden daarom bij benadering en zijn vrijblijvend. De Klant dient de overeenstemming met de door Nox Telecom overeengekomen capaciteiten, kwaliteit, prestaties en/of andere eigenschappen bij oplevering van de Diensten te controleren.
- 5.2 Beschrijvingen, catalogi, reclamemateriaal, op de website weergegeven informatie en aanbiedingen binden Nox Telecom niet.

### Artikel 6 Levering van een Dienst of Aansluiting

- 6.1 Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Nox Telecom zich inspannen om zo spoedig mogelijk de Dienst of Aansluiting aan de Klant beschikbaar te stellen en deze zonder onderbreking beschikbaar te houden, maar zij geeft ten aanzien hiervan geen garanties. Nox Telecom zal de Dienst of Aansluiting leveren of tot stand brengen op de wijze die zij noodzakelijk acht, rekening houdend met de redelijke wensen van de Klant. De Aanvangsdatum wordt uitsluitend door Nox Telecom bepaald, zo veel mogelijk rekening houdend met de wensen van de Klant.

6.2 Is in de Overeenkomst een bepaalde duur voor de Diensten vermeld, dan gaat deze niet eerder in dan op de Aanvangsdatum, al is de Overeenkomst op een eerdere datum door ondertekening in werking getreden.

6.3 De Klant garandeert dat al hetgeen benodigd is voor het tot stand brengen van de Aansluiting op de locatie van de Klant aanwezig en beschikbaar is. Is dit niet het geval dan is de Klant aansprakelijk voor alle kosten die Nox Telecom heeft moeten maken teneinde de Aansluiting tot stand te brengen, inclusief kosten van haar onderaannemers, alsmede de schade die Nox Telecom lijdt in verband met de uitgestelde Aanvangsdatum. Indien de Klant zijn medewerking aan de totstandbrenging van de Aansluiting, ondanks een verzoek daartoe door Nox Telecom, weigert, is artikel 18 van overeenkomstige toepassing.

6.4 Toegangscode die benodigd zijn om een Dienst of Aansluiting te gebruiken, zijn niet overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend bestemd voor gebruik binnen de organisatie van de Klant. De Klant zal deze codes strikt geheimhouden.

6.5 De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor elk gebruik, met of zonder zijn toestemming van de Dienst of Aansluiting en de aan hem ter beschikking gestelde codes. Indien de Klant kennis krijgt van onbevoegd gebruik van een toegangscode, kan hij Nox Telecom verzoeken de Dienst of Aansluiting te blokkeren.

6.6 Nox Telecom is bevoegd de toegang tot een Dienst of Aansluiting op te schorten indien zij een ernstig vermoeden heeft dat deze in strijd met de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden wordt gebruikt. De Klant blijft intussen verplicht de overeengekomen periodieke vergoeding te betalen.

#### Artikel 7 Wijziging, verplaatsing of verhuizing van een Aansluiting of Dienst

7.1 Ingeval de Klant wijziging, verplaatsing of verhuizing van een Aansluiting of Dienst wenst, dient hij uiterlijk twee maanden van tevoren een aanvraag bij Nox Telecom in te dienen met vermelding van het nieuwe adres. Nox Telecom zal zich inspannen de Dienst of Aansluiting zo spoedig mogelijk op het nieuwe adres in gebruik te stellen, tenzij sprake is van een adres in een gebied waar de Diensten niet geleverd kunnen worden, zoals het buitenland, of sprake is van andere al dan niet technische belemmeringen waardoor het verhuizen van de Dienst of Aansluiting niet realiseerbaar is. Indien een Aansluiting of Dienst niet op het aangevraagde, of nader met Nox Telecom overeengekomen tijdstip kan worden gerealiseerd, is Nox Telecom niet tot enige schadevergoeding gehouden maar kan de Klant de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand opzeggen. In dat geval is de Klant even goed de overeengekomen vergoeding tot het einde van de oorspronkelijke contractduur van de overeenkomst verschuldigd.

7.2 Tijdens de wijziging, verplaatsing of verhuizing loopt de Overeenkomst door en is de Klant de overeengekomen vergoedingen onverminderd verschuldigd. De kosten die redelijkerwijs verbonden zijn aan de wijziging, verplaatsing of verhuizing zal Nox Telecom aan de Klant in rekening brengen. Eventuele onvermijdbare financiële consequenties voor het tarief als gevolg van de wijziging, verplaatsing of verhuizing komen eveneens voor rekening van de Klant. Nox Telecom zal de Klant voorafgaand aan de wijziging, verplaatsing of verhuizing informeren over de financiële consequenties. Indien de Klant niet bereid is om de financiële consequenties te dragen, is de Klant gerechtigd de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand opzeggen. In dat geval is de Klant echter wel de overeengekomen vergoeding tot het einde van de oorspronkelijke contractduur van de overeenkomst verschuldigd.

7.3 Beëindigt de Klant een Aansluiting of Dienst om naar een andere aanbieder te migreren, dan is Nox Telecom gerechtigd de redelijke (administratie)kosten van de afhandeling van de migratie aan de Klant in rekening te brengen. Indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd dan is de Klant bovendien de overeengekomen vergoedingen onverminderd verschuldigd

#### Artikel 8 Domeinnamen en IP-adressen

8.1 Op verzoek van de Klant zal Nox Telecom bemiddelen bij het verkrijgen door de Klant van een domeinnaam of IP-adres bij de instelling die deze uit geeft, conform de voorwaarden van de uitgevende instelling. Nox Telecom kan niet garanderen dat een domeinnaam of IP-adres wordt verleend.

8.2 De Klant dient Nox Telecom op haar verzoek alle hiervoor benodigde informatie te verstrekken en is Nox Telecom een vergoeding verschuldigd voor haar bemiddeling.

8.3 De Klant vrijwaart Nox Telecom voor alle schade die verband houdt met het gebruik van een domeinnaam of IP-adres door de Klant.

8.4 De Klant zal zich houden aan alle regels die registrerende instanties stellen voor de aanvraag, toekenning en het gebruik van een domeinnaam.

8.5. In geval van toerekenbaar tekortschieten door een Klant is Nox Telecom bevoegd alle domeinnamen op naam van de Klant per direct op te heffen.

#### Artikel 9 Beschikbaarheid van de Diensten

9.1 Nox Telecom zal zich inspannen voor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Dienst(en), zonder enige minimumgarantie ter zake de afwezigheid van storingen, fouten of onderbrekingen, dan wel de instandhouding van koppelingen. Onder meer bij technische storingen kan Nox Telecom echter geen onbelemmerde toegang garanderen, noch dat de Diensten te allen tijde kunnen worden gebruikt. Is onbelemmerde en ononderbroken toegang noodzakelijk of van wezenlijk belang voor de Klant, dan dient de Klant met deze beperkingen rekening te houden en zelf in passende oplossingen te voorzien.

9.2 Nox Telecom is bevoegd de Diensten gedurende beperkte tijd buiten gebruik te stellen voor onderhoud. Nox Telecom of haar leverancier zal onderhoud zo veel mogelijk buiten kantooruren plegen en de Klant tijdig van een voorgenomen tijdelijke buitengebruikstelling op de hoogte brengen. Nox Telecom is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een vooraf aangekondigde niet-beschikbaarheid van enige Dienst voor onderhoudsdoeleinden.

9.3 In geval de Klant een met Nox Telecom overeengekomen bel- of andere (data)limiet wordt overschreden of de Fair Use Policy schendt, is Nox Telecom bevoegd meerkosten in rekening te brengen in overeenstemming met het extra gebruik, vermeerderd met EUR 25,- per 10% overschrijding.

9.4 Indien een storing optreedt komen de kosten van het opheffen van de storing en de voorrijkosten voor rekening van Nox Telecom, tenzij de storing het gevolg is van een handelen of nalaten van de Klant in strijd met de overeenkomst, indien sprake is van onoordeelkundig gebruik of indien de storing is ontstaan door de aanwezigheid van niet goed functionerende (rand)apparatuur van de Klant.

#### Artikel 10 Gebruik van de Diensten en intellectuele eigendom

10.1 De Klant verbindt zich de Diensten en producten uitsluitend persoonlijk of binnen de eigen rechtspersoon op zorgvuldige wijze en voor het daarmee beoogde doel te gebruiken en daarbij alle geldende wet- en regelgeving alsmede de Netiquette en redelijke instructies van Nox Telecom na te leven, en enkel de door Nox Telecom verstrekte Bruikleen- of huurproducten te gebruiken. Het is niet toegestaan Diensten of producten, al dan niet tegen betaling, aan derden te verhuren, te verkopen, ter beschikking te stellen, door te leveren of op andere wijze te (doen) exploiteren. Voorts is de Klant niet gerechtigd een Dienst te wijzigen, corrigeren, over te brengen naar een andere verbinding of ander apparaat, te koppelen met soft- of hardware van derden, functionaliteiten te wijzigen of uit te breiden dan wel toegangsbeperkingen te verwijderen of te omzeilen. Ook zal de Klant de Dienst of Aansluiting op verantwoordelijke wijze gebruiken en zich onthouden van gedrag waardoor andere (internet)gebruikers hinder ondervinden dan wel waarbij schade wordt toegebracht aan Nox Telecom of derden. In het bijzonder zal de Klant zich niet schuldig maken aan spamming, inbreuken op rechten van derden, het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, mobbing of hacken. Bij overtreding van enige van deze verboden is Nox Telecom bevoegd de levering van de Diensten onmiddellijk te beëindigen en verbeurt de Klant een direct opeisbare boete van EUR 100.000,- aan Nox Telecom, vermeerderd met 10.000,- EUR per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Nox Telecom op volledige vergoeding van schade, afdracht van in strijd met dit artikel genoten inkomsten en verdere nakoming.

10.2 De Klant is bij uitsluiting verantwoordelijk voor de gegevens die met behulp van een Dienst worden verwerkt en Nox Telecom is nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het gebruik van deze gegevens. De Klant vrijwaart Nox Telecom voor aanspraken van derden op schade, voortvloeiend uit het gebruik van de Dienst of de daarbij verwerkte gegevens.

10.3 Wanneer Nox Telecom apparatuur, materialen, programmatuur of andersoortig Bruikleenproduct aan de Klant ter beschikking stelt, verkrijgt de Klant – tenzij schriftelijk anders is overeengekomen – een gebruiksrecht daarop voor de duur van de Overeenkomst.

10.4 De Klant zal ervoor zorgen dat de ruimte waarin de Bruikleen- of huurproducten worden aangebracht droog en trillingvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden. De Klant zal tevens voorkomen dat derden de Bruikleen- of huurproducten verwijderen, beschadigen of aftappen.

10.5 Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten en Bruikleen- of huurproducten en de benamingen daarvan, en met betrekking tot alles wat Nox Telecom ontwikkelt, vervaardigt of verstrekt, daaronder begrepen verpakkingen, handleidingen, reclamemateriaal en afbeeldingen, komen toe aan Nox Telecom.

10.6 Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Nox Telecom, tenzij de Klant hiervoor de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Nox Telecom ontvangt. In dit laatste geval zal de Klant zich houden aan de richtlijnen en instructies van Nox Telecom met betrekking tot het gebruik van de merken, logo's en andere aanduidingen van Nox Telecom.

10.7 Het is de Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent octrooien, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Bruikleen- of huurproducten te verwijderen of te wijzigen.

#### Artikel 11 Prijzen

11.1 Door Nox Telecom opgegeven of met Nox Telecom overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, in- en uitvoerrechten, accijnzen en andere belastingen of heffingen opgelegd of geheven met betrekking tot de Diensten.

11.2 De standaardtarieven zijn opgenomen in een prijslijst. Deze standaardtarieven gelden tenzij anders wordt overeengekomen. Op verzoek wordt de meest actuele prijslijst toegezonden. Nox Telecom is te allen tijde bevoegd om prijzen en/of kortingen aan te passen.

11.3 Indien na het aanbod en/of het tot stand komen van een overeenkomst kostprijsbepalende factoren, waaronder begrepen belastingen, accijnzen, invoerrechten, valutakoersen, lonen, prijzen van zaken en/of diensten al dan niet door Nox Telecom van derden betrokken, wijzigen, is Nox Telecom gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig aan te passen.

11.4 Nox Telecom is in ieder geval gerechtigd om de door haar gehanteerde prijzen 1 keer per jaar te indexeren conform de CBS-index (CPI alle huishoudens). Nox Telecom zal een prijswijziging vooraf schriftelijk meedelen.

#### Artikel 12 Levertijd en aflevering

12.1 Opgegeven levertijden zijn bij benadering vastgesteld en zijn niet te beschouwen als fatale termijn. Overschrijding van levertijd verplicht Nox Telecom niet tot schadevergoeding en geeft de Klant niet het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet na te komen of op te schorten. De Klant is echter gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden indien de Klant Nox Telecom schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij Nox Telecom een redelijke termijn heeft geboden uitvoering aan de overeenkomst te geven, waaraan Nox Telecom geen gevolg heeft gegeven. Nox Telecom is in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd.

12.2 De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en op tijdige levering van de voor de nakoming van de overeenkomst door Nox Telecom benodigde zaken. Indien ten gevolge van een wijziging van werkomstandigheden en/of de niet tijdige levering van door Nox Telecom benodigde zaken vertraging ontstaat, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.

12.3 Nox Telecom heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Klant zal Nox Telecom, alsmede de door Nox Telecom ingeschakelde derden, voor installatie- en onderhoudswerkzaamheden op verzoek toegang verlenen tot de ruimten waarin de Diensten worden afgenomen en alle benodigde medewerking verlenen.

12.4 Nox Telecom bepaalt de wijze waarop en door wie de Bruikleen- of huurproducten worden verpakt en vervoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de Klant om een afwijkende wijze van transport verzoekt, komen de meerkosten verbonden aan deze wijze van transport voor rekening van de Klant.

12.5 De Klant is verplicht de Bruikleen- of huurproducten terstond na aankomst op de plaats van bestemming in ontvangst te nemen. Indien de Klant de Bruikleen- of huurproducten niet in ontvangst neemt op de overeengekomen leverdatum dan wel binnen de overeengekomen leverperiode, worden de Bruikleen- of huurproducten niet uitgeleverd. Alle kosten die gepaard gaan met de opslag of her- of nabezorging van de Bruikleen- of huurproducten door Nox Telecom, komen voor rekening van de Klant.

12.6 Nox Telecom is bevoegd een overeenkomst in gedeelten uit te voeren en betaling te vorderen van dat gedeelte van de overeenkomst dat is uitgevoerd.

12.7 Bruikleen- of huurproducten blijven te allen tijde eigendom van Nox Telecom. De Klant is niet gerechtigd een bruikleenproduct te verkopen, verpanden, verhuren of op enige wijze aan een derde ter beschikking te stellen. In geval van schending van deze verbintenis door (personeel van) de Klant verbeurt de Klant ten opzichte en ten behoeve van Nox Telecom een aan Nox Telecom toekomende boete van EUR 10.000 per overtreding, onverminderd het recht van Nox Telecom op vergoeding van de door de overtreding veroorzaakte schade en onverminderd het recht van Nox Telecom om nakoming van deze verbintenis te vorderen.

12.8 Bruikleen- of huurproducten dienen aan het einde van de overeenkomst door de Klant aan Nox Telecom geretourneerd te worden. Indien de Klant de bruikleen- of huurproducten niet aan Nox Telecom retourneert of de bruikleen- of huurproducten in slechte staat verkeren (anders dan bij normaal gebruik verwacht kan worden), is Nox Telecom gerechtigd om de ontbrekende of beschadigde bruikleen- of huurproducten tegen de reguliere dan geldende eindgebruikersprijs bij de Klant in rekening te brengen.

#### Artikel 13 Overmacht

13.1 Indien Nox Telecom door overmacht verhinderd is de overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De Klant heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente.

13.2 Onder overmacht zijn mede te verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, werkstakingen, extreme weersomstandigheden, brand, overstroming, epidemie, pandemie, ongeval of ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in het vervoer, storende wettelijke bepalingen, beperkingen van invoer/uitvoer, door Nox Telecom onvoorziene problemen bij productie of transport, faillissement van leveranciers, atmosferische storingen, onderhoud, tijdelijke beperkingen en/of storingen aan het communicatienetwerk en/of netwerkfaciliteiten of onjuiste of gestoorde overbrengingen dan wel slechte kwaliteit van het communicatienetwerk, cyberterrorisme of andersoortige cyberaanvallen, beveiligingsincidenten, al dan niet opzettelijk(e) corrumpering of verlies van data en elke andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Nox Telecom afhankelijk is, zoals de niet of niet tijdige levering van zaken of Diensten door derden die door Nox Telecom zijn ingeschakeld.

13.3 Indien sprake is van een overmacht situatie is Nox Telecom bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de overmacht situatie langer dan 2 weken duurt, dan is ook de Klant bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden.

13.4 Indien Nox Telecom bij het intreden van de overmacht situatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 14 Gebreken en reclame

14.1 Nox Telecom staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde Diensten in overeenstemming met hetgeen de Klant krachtens de overeenkomst redelijkerwijze mag verwachten. Mochten zich niettemin gebreken voordoen in de door Nox Telecom geleverde Diensten dan zal Nox Telecom de betrokken Diensten opnieuw leveren of een redelijke prijsreductie toepassen, een en ander ter keuze en uitsluitend ter beoordeling van Nox Telecom.

14.2 Indien zich gebreken zouden voordoen in de door Nox Telecom geleverde Bruikleen- of huurproducten als gevolg van productie- en/of materiaalfouten, dan zal Nox Telecom deze gebreken (laten) herstellen of het betrokken product vervangen, een en ander ter keuze en uitsluitend ter beoordeling van Nox Telecom.

14.3 Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in of (mede) het gevolg zijn van:

- het door (personeel van) de Klant niet in acht nemen van aanwijzingen of voorschriften;
- ander gebruik dan het normale voorziene gebruik;
- onoordeelkundig bewaren of gebruik door de Klant;
- het gebruik van Bruikleen- of huurproducten in een andere dan de originele staat;
- de toepassing van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of kwaliteit van toegepaste materialen.

14.4 Gebreken in, dan wel schade aan de door Nox Telecom ter beschikking gestelde Bruikleen- of huurproducten die (mede) het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de voorschriften uit de handleiding, onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik, beschadiging, werkzaamheden door derden of door de klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nox Telecom, komen voor rekening van de Klant.

14.5 De Klant dient de geleverde Bruikleen- of huurproducten meteen na ontvangst nauwkeurig te keuren, bij gebreke waarvan ieder recht op reclame en/of vervanging vervalt. Een eventuele reclame met betrekking tot de hoeveelheid geleverde Bruikleen- of huurproducten dient bij aflevering op de vrachtbrief dan wel aflever bon te worden aangekend, bij gebreke waarvan de op de vrachtbrief dan wel aflever bon genoemde hoeveelheden dwingend bewijs tegen de Klant opleveren.

14.6 De Klant dient binnen 8 dagen nadat een gebrek zich na levering voordoet schriftelijk bij Nox Telecom te reclameren. Bij gebreke van tijdige reclame vervalt elke aanspraak op Nox Telecom.

14.7 Indien de Klant reclameert is hij verplicht Nox Telecom in de gelegenheid te stellen de Bruikleen- of huurproducten te (laten) inspecteren om de tekortkoming vast te stellen. De Klant is verplicht om de Bruikleen- of huurproducten waarover is gereclameerd ter beschikking van Nox Telecom te houden, op straffe van verval van ieder recht op reclame en/of vervanging.

14.8 Eventuele gebreken betreffende een Dienst geven de Klant geen rechten ter zake niet-afname van andere Diensten.

14.9 De Klant dient eventuele onjuistheden in facturen van Nox Telecom binnen 5 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Nox Telecom mede te delen, bij gebreke waarvan de Klant geacht wordt de factuur te hebben goedgekeurd.

14.10 Reclames schorten de betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

14.11 Na constatering van een tekortkoming in een product is de Klant verplicht om al datgene te doen dat schade voorkomt of beperkt, eventuele onmiddellijke staking van gebruik en verhandeling daaronder uitdrukkelijk begrepen.

### Artikel 15 Betaling

- 15.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dient betaling van de facturen van Nox Telecom te geschieden binnen 8 dagen na factuurdatum.
- 15.2 Nox Telecom heeft te allen tijde het recht gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of op andere wijze voor betaling zekerheid te verkrijgen. Deze zekerheid kan bestaan uit doch is niet beperkt tot een waarborgsom, een concerngarantie of een bankgarantie. De Klant is gehouden aan het eerste verzoek van Nox Telecom tot het stellen van zekerheid gehoor te geven.
- 15.3 Nox Telecom heeft te allen tijde het recht om de kredietwaardigheid van de Klant te (laten) controleren.
- 15.4 Indien geen tijdige betaling wordt ontvangen, is de Klant zonder verdere ingebrekestelling over het factuurbedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1,5% per maand, gerekend vanaf de vervaldag tot en met de dag van betaling, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand wordt aangemerkt en onverminderd het recht van Nox Telecom om de volledige door haar geleden schade te vorderen.
- 15.5 Alle aan de invordering verbonden kosten zijn voor rekening van de Klant. De buitengerechtigde incassokosten bedragen ten minste 15% van het te innen bedrag met een minimum van EUR 150,-.
- 15.6 De Klant doet afstand van enig recht op verrekening van over en weer verschuldigde bedragen. Nox Telecom is steeds bevoegd om alles wat zij aan de Klant schuldig is te verrekenen met wat de Klant en/of aan de Klant gelieerde ondernemingen, al dan niet opeisbaar, aan Nox Telecom schuldig is/zijn.
- 15.7 Het gehele factuurbedrag is onmiddellijk en integraal opeisbaar bij niet stipte betaling van een overeengekomen termijn op de vervaldag, evenals indien de Klant in staat van faillissement geraakt, (voorlopige) surseance van betaling vraagt, de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) op hem van toepassing wordt verklaard, wanneer enig beslag op de zaken en/of vorderingen van de Klant wordt gelegd, wanneer er sprake is van fraude c.q. frauduleus handelen of een redelijk vermoeden hier toe bestaat en/of de Klant komt te overlijden. Indien één van bovengenoemde situaties intreedt, is Nox Telecom tevens gerechtigd om de overeenkomst met de Klant zonder dat ingebrekestelling vereist is te ontbinden. De Klant is gehouden Nox Telecom onmiddellijk op de hoogte te stellen indien één van de bovengenoemde situaties zich voordoet.
- 15.8 Door de Klant gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van de verschuldigde kosten, vervolgens ter afdoening van de verschenen rente en daarna ter afdoening van de opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 15.9 In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik) is Nox Telecom gerechtigd tussentijds te factureren. De Klant is gehouden de factuur te betalen binnen de termijn als op de factuur vermeld, op de wijze zoals is overeengekomen.
- 15.10 Indien Nox Telecom vaststelt dat de Klant binnen een periode van 14 dagen na daartoe door Nox Telecom schriftelijk te zijn verzocht zijn/haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan Nox Telecom de overeenkomst beëindigen, waarbij de aanspraak van de Klant jegens Nox Telecom komen te vervallen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder gederfde inkomsten, die Nox Telecom lijdt als gevolg van de tekortkomingen van de Klant en de daarop volgende ontbinding van de overeenkomst.

### Artikel 16 Buitengebruikstelling

- 16.1 Nox Telecom is gerechtigd (tijdelijk) de Aansluiting van een Klant en de overige dienstverlening aan de Klant geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen en/of op te schorten, indien een Klant één of meerdere verplichtingen – nadat Klant een redelijke termijn is gegeven voor herstel na een ingebrekestelling – jegens Nox Telecom niet dan wel niet naar behoren na komt. De verplichting tot betaling van de overeengekomen maandelijkse vergoedingen en overige vergoeding wordt niet aangetast door de buiten gebruik stelling of opschorting van de Aansluiting en/of overige dienstverlening.
- 16.2 Nox Telecom is gerechtigd in geval van fraude of het vermoeden van fraude, hetgeen kan ontstaan doordat een Klant in een beperkte periode bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruiksfacturen verschuldigd wordt, na voorafgaand overleg met de Klant over te gaan tot gehele of gedeeltelijke buitengebruikstelling.
- 16.3 De Aansluiting wordt weer in gebruik genomen en/of de overige dienstverlening wordt weer hervat, nadat de Klant alsnog binnen een daartoe door Nox Telecom gestelde termijn zijn verplichtingen jegens Nox Telecom is nagekomen. Voor het opnieuw in gebruik nemen is de Klant heraansluitingskosten van minimaal EUR 100,- (excl. BTW) aan Nox Telecom verschuldigd.
- 16.4. De buitengebruikstelling vindt plaats zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding.

### Artikel 17 Contractoverneming/cessie

- 17.1 De rechten en plichten uit een tussen Nox Telecom en de Klant gesloten overeenkomst, of de overeenkomst zelf, mogen door de Klant niet aan een derde worden overgedragen, tenzij hier vooraf schriftelijk toestemming van Nox Telecom voor wordt verkregen.
- 17.2 De Klant verleent Nox Telecom op voorhand toestemming op de rechten en plichten die voor haar uit de overeenkomst voortvloeien, of deze overeenkomst zelf, aan een derde over te dragen.

### Artikel 18 Annulering

- 18.1 De Klant mag een gegeven opdracht niet annuleren. Indien de Klant een opdracht toch geheel of gedeeltelijk annuleert, is de Klant gehouden om de factuurwaarde van de overeenkomst, alsmede de door Nox Telecom met het oog op de uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, te vermeerderen met BTW, aan Nox Telecom te vergoeden.

### Artikel 19 Advisering

- 19.1 Alle door Nox Telecom gegeven adviezen en door Nox Telecom verstrekte mededelingen en opgaven is over onder meer de capaciteit en kwaliteit van door Nox Telecom te leveren Diensten zijn geheel vrijblijvend en worden door Nox Telecom verstrekt bij wijze van niet bindende informatie. Nox Telecom verleent ter zake geen enkele garantie.
- 19.2 Voor enige directe of indirecte schade, in welke vorm en uit welke hoofde dan ook, voortvloeiende uit informatieverstrekking en/of advisering door Nox Telecom, is Nox Telecom niet aansprakelijk. De Zakelijke Klant vrijwaart Nox Telecom tegen alle aanspraken van derden ter zake, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Nox Telecom.

### Artikel 20 Aansprakelijkheid

- 20.1 Buiten het bepaalde in artikel 14 heeft de Klant geen enkele aanspraak op Nox Telecom wegens gebreken in of met betrekking tot de door Nox Telecom geleverde Diensten en Bruikleen- of huurproducten. Nox Telecom is derhalve niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder begrepen persoons- en zaakschade, immateriële schade, gevolgschade (gederfde inkomsten, stagnatieschade e.d.) en iedere andere schade, ontstaan door welke oorzaak ook (met inbegrip van gegevensverlies of -beschadiging), tenzij er sprake is van bewuste roekeloosheid of opzet van Nox Telecom.
- 20.2 Nox Telecom treft evenmin aansprakelijkheid voor gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
- 20.3. Nox Telecom is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet dan wel niet correct en/of volledig opvolgen van door haar gegeven dan wel uitdrukkelijk vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen.
- 20.4 Nox Telecom is niet aansprakelijk voor eventuele storingen in de beschikbaarheid van de Diensten en/of de Bruikleen- en huurproducten.
- 20.5 Nox Telecom is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van misbruik, diefstal of op andere wijze onrechtmatig handelen door een derde als gevolg waarvan een ander dan de Klant gebruik kan maken van de door Nox Telecom geleverde Diensten dan de Klant. In dat geval blijft de Klant gehouden voor de afgenomen Diensten te betalen.
- 20.6 In alle gevallen waarin Nox Telecom gehouden is tot betaling van schadevergoeding, zal deze nooit hoger zijn dan de factuurwaarde (exclusief BTW) van de geleverde Diensten en/of producten in verband waarmee schade is veroorzaakt, met een maximum van EUR 100.000,-. Indien de schade gedekt is door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Nox Telecom, zal de schade vergoeding bovendien nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
- 20.7. Indien Nox Telecom op basis van haar op dat moment bekende feiten en/of omstandigheden overgaat tot uitoefening van een opschortings- of ontbindingsrecht, terwijl nadien onherroepelijk vast te staan dat de uitoefening van dit recht ten onrechte is geschied, is Nox Telecom niet aansprakelijk en niet gehouden tot enigerlei vergoeding van schade over te gaan, behoudens in geval van opzet of grove schuld harerzijds.
- 20.8. Iedere vordering op Nox Telecom, tenzij deze door Nox Telecom is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 20.9. De Klant vrijwaart Nox Telecom, haar werknemers en haar voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde hulppersonen tegen iedere aanspraak van derden, in verband met de uitvoering door Nox Telecom van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak, alsmede tegen de daaruit voor Nox Telecom voortvloeiende kosten.

**Artikel 21 Vertegenwoordiging**

21.1 Indien de Klant namens een of meerdere anderen optreedt is hij, onverminderd de aansprakelijkheid van die anderen, tegenover Nox Telecom aansprakelijk als ware hij zelf Klant.

**Artikel 22. Privacy en persoonsgegevens**

- 22.1. Nox Telecom zal de verkregen vertrouwelijke (persoons)gegevens van de Klant slechts in het kader van haar bedrijfsvoering of met het doel van registratie en facturering verwerken en gebruiken.
- 22.2. De Klant gaat er mee akkoord dat de in zijn aanvraag vermelde gegevens alsmede de verbodingsgegevens (o.a. gebelde nummer begin/einde verbinding, datum en tijdstip) door Nox Telecom worden geregistreerd, verwerkt en gebruikt conform artikel 21.1.
- 22.3. De Klant gaat er mee akkoord dat zijn gegevens worden verstrekt aan de persoon of het bedrijf dat door Nox Telecom is belast met het innen van uitstaande vorderingen van Nox Telecom op haar klanten.
- 22.4. Nox Telecom verstrekt gegevens van de Klant aan haar leveranciers in verband met het aanvragen en toekennen van een Aansluiting en de levering en facturering van Diensten.
- 22.5 Nox Telecom zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens die zij in opdracht van de Klant verwerkt, te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.
- 22.6 Indien Nox Telecom naar haar oordeel als verwerker in de zin van de AVG moet worden aangemerkt, dan zal de Klant op eerste verzoek van Nox Telecom in aanvulling op het in dit artikel bepaalde een schriftelijke verwerkersovereenkomst met haar aangaan en ondertekenen, conform het door Nox Telecom te verstrekken model.
- 22.7 De Klant vrijwaart Nox Telecom voor schade en boetes in verband met een schending van de meldplicht datalekken in verband met gegevensverwerkingen waarvoor de Klant verantwoordelijk(e) is.
- 22.8 Vertrouwelijke (persoons)gegevens zullen niet langer worden bewaard dan voor een goede bedrijfsvoering vereist dan wel wettelijk is toegestaan.
- 22.9 Nox Telecom zal wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie over haar klanten naleven. Nox Telecom waarborgt het telefoon- en telegraafgeheim, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen. Nox Telecom is gehouden om medewerking te verlenen aan volgens de wet bevoegd gegeven lasten tot aftappen.
- 22.10 De Klant is verplicht Nox Telecom schriftelijk op de hoogte te stellen van enige wijziging in zijn persoonlijke gegevens, waaronder begrepen wijzigingen in adres, telefoonnummer en bankgegevens en voor de Zakelijke Klant tevens bedrijf wijzigingen, zoals bedrijfsnaam en rechtsvorm.

**Artikel 23 Nummertoekening en nummerbehoud**

- 23.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient de Klant te beschikken over één of meer nummers. Nox Telecom kent aan de Klant één of meer nummers toe, tenzij een nummer dat reeds bij de Klant in gebruik is of een aan hem door de ACM toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het nummer van de Klant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt. Nox Telecom is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoe wijziging door de ACM, alsmede indien wijzigingen in de Dienst of andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.
- 23.2 De Klant kan Nox Telecom verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een Aansluiting bij een andere aanbieder waarmee Nox Telecom of haar contractspartij afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud. Nox Telecom kan hiervoor bij de Klant kosten in rekening brengen.
- 23.3 Indien de Klant een Aansluiting wil verhuizen naar een andere locatie, kan Nox Telecom ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting, aan Klant een ander nummer toekennen.
- 23.4 Nox Telecom zal een nummerwijziging op grond van het tweede lid niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

**Artikel 24 Slotbepalingen**

- 24.1 De nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van deze voorwaarden of van overeenkomsten waarop deze voorwaarden toepasselijk zijn, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Nox Telecom en de Klant zijn gehouden bepalingen die nietig zijn of vernietigd zijn te vervangen door wel geldige bepalingen met zoveel mogelijk dezelfde strekking als de nietige of vernietigde bepaling.
- 24.2 De plaats van uitvoering wordt geacht te zijn de plaats waar Nox Telecom is gevestigd.
- 24.3 Op alle overeenkomsten die door Nox Telecom worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 24.4 Alle geschillen tussen Nox Telecom en de Klant zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg, locatie Roermond, Nederland. In afwijking hiervan is Nox Telecom bevoegd om zich tot de rechter van de woonplaats/vestigingsplaats van de Klant te wenden.

## INCIDENTMANAGEMENT

Incidenten worden geclassificeerd op basis van de impact en urgentie. Elke prioriteitsklasse heeft een bijpassende reactie- en oplostijd. De Klant dient er zorg voor te dragen dat het lokale domein gecontroleerd is (interne bekabeling, status apparatuur, stroomtoevoer)

### Storingsmelding

- Voor prioriteit HIGH en URGENT vindt de initiële melding door de Klant altijd telefonisch plaats op telefoonnummer 088 7700 600.
- Voor storingen en support is het altijd nodig om een ticket aan te maken, ook tijdens kantoor tijden. Dit kan door een mail te sturen naar [support@noxtelecom.nl](mailto:support@noxtelecom.nl).
- Bij een storing met prioriteit HIGH en URGENT vindt de initiële reactie vanuit Nox Telecom altijd telefonisch plaats.
- Pas na de 1e bevestiging van de storing door Nox Telecom aan de Klant start het Incident.
- Een melding aan Nox Telecom, bij wijze van inspreken op voicemail, of het versturen van een e-mail/SMS geldt niet als een melding in het kader van een SLA.

De Klant dient er zorg voor te dragen dat bij het maken van een melding altijd de volgende informatie wordt doorgegeven:

- Contactpersoon inclusief telefoonnummer (bij voorkeur mobiel)
- Naam van Klant
- Dienst (of asset nummer managed/gehuurde apparatuur)
- Gebruikte software/hardware
- Welke stappen er al gedaan zijn om de storing op te lossen of onderzoeken
- Datum en tijdstip dat het probleem zich voordeed/voordoet
- Duidelijke omschrijving van het probleem

### Kantoor tijden

Onze standaard kantoor tijden zijn maandag t/m vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur. Buiten kantoor tijden en feestdagen is Nox Telecom van 07:00 uur tot 22:00 uur bereikbaar voor dringende storingen. Enkel als de dienst een SLA Gold heeft kan de klant ook buiten deze tijden een storingsmelding maken via ons telefoonnummer met behulp van een verstrekte pincode.

### Feestdagen

Overzicht feestdagen:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (in lustrumjaren)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

### Prioriteiten

Prioriteit	Mate van verstoring
LOW	Lichte verstoring, beperkte functionaliteit
MEDIUM	Hinderlijke verstoring
HIGH	Grote verstoring, beperkt functionerend (niet Gold SLA)
URGENT	SLA Gold of totale uitval/ernstige verstoring met impact op hele klantgroep

### Tijdsdefinitie

Periode	Werkuren (wu)	Klokuren (u)
1 dag	8 wu	24 u
2 dagen	16 wu	48 u
3 dagen	24 wu	72 u
4 dagen	32 wu	96 u
5 dagen	40 wu	120 u

### Reactietijd

De reactietijd is de maximale termijn waarbinnen Nox Telecom het eerste contact opneemt na melding van een incident.

### Oplostijd

De oplostijd is de maximale termijn waarbinnen gestreefd wordt het incident op te lossen. Indien de verstoring buiten het domein van Nox Telecom ligt maar binnen het domein van de betreffende leverancier, dan gaat de oplostijd in zodra Nox Telecom een melding heeft gedaan bij de leverancier.

### Communicatie- en voortgangsupdates

Prioriteit	Reactietijd		Oplostijd		Tussentijdse updates	
	herinnering	deadline	herinnering	deadline		
LOW	14 wu	16 wu	40 wu	60 wu	Iedere 40 wu telefonisch of per mail	
MEDIUM	8 wu	10 wu	16 wu	28 wu	Iedere 16 wu telefonisch of per mail	
HIGH	90 minuten	2 wu	6 wu	8 wu	Iedere 4 wu telefonisch	
URGENT	SLA Gold	15 minuten	30 minuten	6 uur	8 uur	Iedere 2 uur telefonisch
	Dienstverstoring met impact op hele klantgroep	Voor incidenten met prioriteit URGENT die betrekking hebben op een totale uitval of ernstige verstoring van een dienst, met impact op een klantgroep, zal Nox Telecom updates verzorgen via haar website op <a href="http://www.noxtelecom.nl">www.noxtelecom.nl</a> .				

## SERVICE VOORWAARDEN VASTE INTERNETDIENSTEN

Er zijn twee soorten servicelevels mogelijk SLA Best Effort en SLA Gold.

### SLA Best Effort

- 95% uptime garantie
- 90% binnen de norm
- Mogelijkheid voor Storingsmeldingen en support tijdens kantoor tijden

### Richtlijnen voor tijden

SLA	Reactietijd	Oplostijd
Best Effort	Best effort	< 40 werkuren

### SLA Gold

- 99,9% uptime garantie
- 90% binnen de norm
- Mogelijkheid voor Storingsmeldingen en support 24 x 7 middels verstrekte pincode

Deze SLA Gold kan alleen toegepast worden indien:

- op de access-verbindingen een SLA Gold is afgenomen

- door Nox Telecom managed apparatuur voorzien is van noodstroomvoorziening

Indien aan bovenstaande voorwaarden niet voldaan wordt, dan geldt op de managed apparatuur een Best Effort SLA.

**Richtlijnen voor tijden**

SLA	Reactietijd	Oplostijd
Gold	< 2 uur	< 8 werkuren

**SERVICE VOORWAARDEN VOIP DIENSTEN**

Alle VoIP-diensten die door Nox Telecom worden geleverd aan haar Klanten vallen onder een SLA Best Effort.

**SLA Best Effort**

- 95% uptime garantie
- 90% binnen de norm
- Mogelijkheid voor storingsmeldingen en support tijdens kantoor tijden

**Richtlijnen voor tijden**

SLA	Reactietijd	Oplostijd
Best Effort	Best effort	< 40 werkuren

**Uptimegarantie (leverancierszijde – SLA)**

Op het onderliggende platform, waarop het telefoniesysteem is geïnstalleerd geldt een SLA Gold. Dit geldt dus alleen voor de server zijde. Deze SLA Gold is uitdrukkelijk niet van toepassing tussen Nox Telecom en haar Klanten maar geldt tussen Nox Telecom en haar Leverancier.

De kernprestaties van deze SLA Gold tussen Nox Telecom en haar Leveranciers zijn als volgt:

- 99,9% uptime-garantie op jaarbasis
- Reactietijd bij storingen: binnen 2 uur
- Oplostijd bij incidenten: binnen 8 uur
- Minimaal 90% van de storingen wordt binnen de afgesproken oplostijd opgelost
- 24/7 storingsmeldingen en ondersteuning beschikbaar voor serverzijde-incidenten

**SERVICE VOORWAARDEN MOBIELE DIENSTEN**

Alle Mobiele diensten die door Nox Telecom worden geleverd aan haar Klanten vallen onder een SLA Best Effort. De Mobiele Diensten werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop de mobiele aanbieders geen enkele invloed hebben. Mede hierdoor kan een mobiele aanbieder de kwaliteit van de verbinding niet garanderen. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk slecht/weinig of helemaal geen bereik is. Mobiele aanbieders doen uiteraard hun best om dit zo snel mogelijk op te lossen.

**SLA Best Effort**

- 95% uptime garantie
- 90% binnen de norm
- Mogelijkheid voor Storingsmeldingen en support tijdens kantoor tijden

**Richtlijnen voor tijden**

SLA	Reactietijd	Oplostijd
Best Effort	Best effort	Best effort

**OVERIGE VOORWAARDEN ALLE DIENSTEN**

Gezien het feit dat Nox Telecom afhankelijk is van de access- & diensten leveranciers, kan Nox Telecom nooit een hogere SLA afgeven dan haar leverancier. Hierop heeft Nox Telecom besloten om het SLA te hanteren welke haar leveranciers biedt, zonder concessies te doen op inspanningen om de eindgebruiker te leveren waar deze recht op heeft. De reactietijd, zoals hieronder omschreven is, gaat in zodra de dienstdoende engineer de storingsmelding heeft aangenomen en heeft aangemeld bij de access leverancier.

**Onderhoudsvenster**

Onderhoudsvensters variëren per leverancier en hebben plaats buiten kantooruren en bij voorkeur 's nachts. Spoedonderhoud kan te allen tijde plaatsvinden.

**Uitsluitingen**

Waar van toepassing vallen de volgende situaties niet onder de SLA:

- downtijd door gepland onderhoud
- downtijd door disconnect wegens abuse
- downtijd als gevolg van modificaties aan de bekabeling op klantlocatie, tenzij deze zijn uitgevoerd door de netwerkprovider of de internet serviceprovider
- omstandigheden als blikseminslag, terroristische aanslagen, oorlogen etc. (force majeure)
- downtijd door storingen in de passieve laag (waaronder de local loop)
- interne bekabeling van IS/RA-punt of NTU naar apparatuur

Indien blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door nalatigheid van de contractant of geweld van buitenaf zal Nox Telecom de gemaakte arbeids-, reis- en vervangingskosten van apparatuur in rekening brengen bij de contractant. Hieronder verstaan we onder andere, maar niet gelimiteerd tot:

- sabotage
- abuse
- modificaties aan bekabeling
- verstoring in de stroomvoorziening
- problemen in lokale bekabeling (IS/RA-punt of NTU naar Modem/Router)
- brand
- blikseminslag
- diefstal

**Beveiliging en verantwoordelijkheid**

Onze leveranciers dragen zorg voor de basisbeveiliging van de serverplatformen waarop diensten draaien. Dit omvat firewalling, netwerksegmentatie, monitoring en authenticatie. De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van eigen apparaten, netwerken en gebruikersaccounts. Misbruik of inbraak als gevolg van zwakke wachtwoorden of onveilige apparaten valt buiten de verantwoordelijkheid van Nox Telecom.

Voor een veilige werking van de dienst is het essentieel dat klanten:

- Sterke wachtwoorden hanteren voor VoIP-accounts, SIP-apparaten, mobiele hardware, en alle overige aan het internet gekoppelde apparaten
- Regelmatig software-updates uitvoeren op hun apparatuur
- Interne netwerken beschermen tegen ongeautoriseerde toegang