

Eurofiber algemene voorwaarden



Versie: 1 December 2021

EUROFIBER ALGEMENE VOORWAARDEN VERSIE 1 DECEMBER 2021

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Overig	5
3. Compliance	6
4. Realisatie van de Diensten	6
5. Kwaliteit van de Diensten	7
6. Vervanging of verplaatsing	8
7. Prijs en betaling	8
8. Informatiebeveiliging & Privacy	9

1. Algemeen

1.1. Doel

Het doel van deze Eurofiber Algemene Voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) is het Eurofiber business raamwerk toe te lichten aan onze klanten en partners. Hierin zijn de regels vastgelegd die gelden vanaf het moment dat een Dienst wordt besteld door middel van een Opdracht die aan Eurofiber wordt gegeven tot en met de beëindiging daarvan, en ook voor alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee.

1.2. Change Management

Eurofiber heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, vanzelfsprekend alleen voor nieuwe Overeenkomsten. Wijzigingen worden minimaal 30 (dertig) dagen voor inwerkingtreding aangekondigd.

1.3. Vertrouwelijkheid

1.3.1. Partijen komen overeen om de Vertrouwelijke Informatie die in verband met de Overeenkomst wordt uitgewisseld, strikt vertrouwelijk te behandelen. Geen van de Partijen zal Vertrouwelijke Informatie aan een derde partij verstrekken zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

1.3.2. Alle Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de gever en wordt door de ontvangende Partij slechts voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt. Alle Vertrouwelijke Informatie, met inbegrip van alle kopieën ervan, moet aan de gever worden teruggegeven of vernietigd wanneer de ontvangende Partij ze niet langer nodig heeft of op eerste verzoek van de gever.

1.3.3. De bepalingen van artikel 1.3.1 en 1.3.2 zijn niet van toepassing op Vertrouwelijke Informatie die:

- in het publieke domein beschikbaar komt, anders dan door overtreding van dit artikel door de ontvangende Partij;
- vrijgegeven moet worden op grond van een wet, verordening, beslissing of reglement van een overheids- of een rechterlijke instantie;
- aantoonbaar onafhankelijk door de ontvangende Partij is ontwikkeld; of
- beschikbaar wordt voor de ontvangende Partij zonder beperking opgelegd door een derde partij.

1.4. Definities

In deze Eurofiber Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

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

Prijs	De eenmalige en/of periodieke vergoeding voor de Dienst zoals in de Opdracht is vastgelegd.
Prepaid vergoeding	De door de Klant vooruit te betalen (eenmalige) vergoeding voor de Dienst zoals in de Opdracht is vastgelegd.
Klant	Een Partij die een Overeenkomst met Eurofiber heeft gesloten op grond waarvan zij één of meerdere Diensten afneemt.
Klantapparatuur	Alle apparatuur en andere voorzieningen - in eigendom van Eurofiber - die door de Klant gebruikt worden ten behoeve van het leveren van de Dienst.
Locatie(s)	De locatie(s) waar de Dienst op verzoek van de Klant moet worden (op)geleverd. Ten aanzien van een Locatie kunnen zowel de Klant als derden (zoals bijvoorbeeld pandeigenaren) rechten hebben die door Eurofiber en de Klant gerespecteerd dienen te worden.
On-Net Locatie	De locatie(s) waar de Dienst op verzoek van de Klant moet worden (op)geleverd. Ten aanzien van een Locatie kunnen zowel de Klant als derden (zoals bijvoorbeeld pandeigenaren) rechten hebben die door Eurofiber en de Klant gerespecteerd dienen te worden.
Opdracht	Een opdracht voor één of meerdere Diensten, daaronder begrepen iedere vervolgoopdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht, aangevraagd door de Klant bijvoorbeeld middels het door de Klant ondertekende Eurofiber opdrachtformulier welke schriftelijk is geaccepteerd door Eurofiber.
Opleverdatum	De datum waarop de betreffende Dienst dient te worden geleverd aan de Klant, al dan niet vastgesteld door Eurofiber naar aanleiding van de Site Survey, zoals schriftelijk gecommuniceerd aan de Klant.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen Eurofiber en de Klant bestaande uit de Opdracht, de Algemene Voorwaarden en de betreffende Dienstbeschrijvingen & Service Level Agreement
Overmacht	Een gebeurtenis die redelijkerwijs buiten de controle van een Partij ligt en die een weerslag heeft op de nakoming van de verplichtingen volgend uit de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het weigeren of niet (tijdig) verlenen van de benodigde toestemmingen en/of vergunningen, het niet (tijdig) verkrijgen van toegang tot gebouwen, het niet (tijdig) organiseren van de afhankelijkheden door of namens de Klant, collectieve arbeidsgeschillen, vorstverlet, epidemieën, oorlog, ordeverstoringen, sabotage en extreme weersomstandigheden.
Partijen	Eurofiber en Klant tezamen. Partijen worden ieder afzonderlijk ook aangeduid als Partij.
Ready for Service	Dat de Dienst voldoet aan de technische specificaties zoals vermeld in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement.
Ready for Service Datum	De datum, die als zodanig is meegedeeld door Eurofiber aan de Klant, waarop de Dienst Ready for Service is.
Site Survey	Het proces waarbij door of namens Eurofiber de Locatie(s) en de route van het Eurofiber Netwerk worden beoordeeld en waarbij afspraken gemaakt (kunnen) worden met de Klant en eventueel derden die rechten hebben ten aanzien van een Locatie.
Tekortkoming	De structurele schending van een materiële verplichting uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder begrepen het niet (tijdig) voldoen aan een betalingsverplichting.
Vertrouwelijke informatie	Alle informatie die verband houdt met zakelijke aangelegenheden, prijzen, productontwikkelingen, handelsgeheimen, netwerkgegevens, knowhow en (personeels)gegevens van één van de Partijen, alsmede die informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijke informatie van één van de Partijen beschouwd dient te worden, en alle informatie (in welke vorm dan ook) die als vertrouwelijk door Partijen is aangemerkt.

Definities specifiek voor de verwerking van persoonsgegevens:

Leverancier	Partij die door Eurofiber wordt ingeschakeld om werkzaamheden uit te voeren voor de aanleg of het onderhoud van de Dienst.
Autoriteit Persoonsgegevens	Toezichthoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 AVG.
AVG	De Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Betrokkene	Een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit kan een (vertegenwoordiger zijn van) Klant of Uitvoerder.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
Klant	Partij in wiens opdracht Eurofiber persoonsgegevens verwerkt. De Klant kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere Verwerker.
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen Eurofiber en Klant.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 AVG, die Eurofiber in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst verwerkt.
Privacyverklaring	Verklaring van Eurofiber waarin zij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van haar product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, Inbreuken in verband met Persoonsgegevens, certificeringen en omgang met rechten van Betrokkenen.

Verwerker	Partij die als leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker Persoonsgegevens verwerkt.
Verwerkersovereenkomst	Deze standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met de Privacyverklaring (of vergelijkbare informatie) van Verwerker de Verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 AVG.
Verwerking	Een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.
Verwerkingsverantwoordelijke	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt (ook wel verantwoordelijke).

1.5. Totstandkoming van Overeenkomst

1.5.1. Eurofiber is gerechtigd om op een door haar bepaalde wijze zekerheid te verlangen van de Klant voorafgaand aan het sluiten van een Overeenkomst. Bij elke Overeenkomst geldt als ontbindende voorwaarde dat de Klant voldoet aan de eisen die Eurofiber stelt aan de kredietwaardigheid.

1.5.2. De Overeenkomst is eerst van kracht en verbindend tussen de Klant en Eurofiber na ondertekening van de Opdracht door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon van beide Partijen.

1.6. Opschorting

1.6.1. Eurofiber is gerechtigd haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten:

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

1.7. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1.7.1. De aansprakelijkheid van Eurofiber onder een Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en gemaximeerd tot de totale waarde van een Opdracht, doch in ieder geval tot EUR 50.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en EUR 100.000 per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt teneinde de prestatie van Eurofiber aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- b. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade;
- c. de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade; en
- d. de redelijke schade als gevolg van beschadiging van zaken van de Klant welke is ontstaan bij werkzaamheden door of namens Eurofiber die in direct verband staan met het uitvoeren van de Overeenkomst.

1.7.2. De aansprakelijkheid van Eurofiber voor schade als gevolg van dood of persoonlijk letsel is beperkt tot het bedrag waarop de door Eurofiber afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

1.7.3. Eurofiber is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot schade wegens verlies van gebruik tijd, verminderde goodwill, verlies van gegevens, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en eventuele claims van afnemers van de Klant. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn informatie op voldoende efficiënte manier te bewaren en voor back-ups te zorgen.

1.7.4. De in dit artikel bedoelde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet van leidinggevend van Eurofiber.

1.7.5. Buiten de in dit artikel 1.7 genoemde gevallen rust op Eurofiber geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

1.7.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant iedere schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Eurofiber meldt. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen door het enkele verloop van

24 maanden na het ontstaan van de vordering.

1.8. Looptijd en beëindiging

1.8.1. Een Overeenkomst kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met hetgeen in dit artikel 1.8 is bepaald.

1.8.2. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de Looptijd.

1.8.3. Indien de Klant de Overeenkomst niet wenst te verlengen dan dient deze met inachtneming van ten minste één (1) maand voor het verstrijken van de Looptijd schriftelijk te worden opgezegd.

1.8.4. Een Partij heeft uitsluitend het recht om de Overeenkomst tussentijds door middel van een aangetekende brief schriftelijk op te zeggen indien:

- a. er sprake is van een Tekortkoming van de andere Partij en deze terzake in verzuim is;
- b. deze Partij gedurende een periode van zestig (60) dagen of langer niet in staat is zijn (kern)verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen als gevolg van Overmacht;
- c. de andere Partij een aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan,
- d. de andere Partij in staat van faillissement verkeert of indien er een surséance van betaling is verleend;
- e. er bij de andere Partij een curator of bewindvoerder is aangesteld;
- f. indien er sprake is van liquidatie en/of vereffening van de rechtspersoon van de andere Partij.

1.8.5. Als gevolg van de beëindiging van een Overeenkomst eindigen, voor zover niet schriftelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst, de rechten en verplichtingen van Partijen, met dien verstande dat de Klant geen recht heeft op terugbetaling van de Prepaid vergoeding, de Prijs, en/of andere vergoedingen die door de Klant aan Eurofiber zijn vooruit betaald.

1.8.6. Artikel 7:226 BW is van overeenkomstige toepassing. Als gevolg daarvan zal de verkoop van (delen van) het Eurofiber Netwerk de Overeenkomst en de verplichtingen die daaruit volgen, niet doen eindigen.

1.9. Intellectuele eigendom

1.9.1. All intellectual property rights relating to the Services and the Eurofiber Network in whatever form, including, but not confined to, as-built drawings and maintenance data, shall at all times remain the property of Eurofiber or its licensors.

2. Overig

2.1. De artikelen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst hun werking te behouden, zoals de artikelen 1.3, 1.7 en 8, blijven ook na het einde van Overeenkomst van kracht.

2.2. Indien een bepaling, beding of voorwaarde in de Overeenkomst door de rechter als niet geldig of niet afdwingbaar wordt beoordeeld, is Eurofiber gerechtigd deze bepaling te vervangen door een soortgelijke bepaling welke wel in rechte afdwingbaar is zonder dat dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst aantast.

2.3. De Overeenkomst komt in de plaats van alle eerdere toezeggingen, afspraken en overeenkomsten tussen Partijen met betrekking tot de desbetreffende Dienst.

2.4. De administratie van Eurofiber levert volledig dwingend bewijs op tussen Partijen, zulks behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs.

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

2.6. In het geval bepalingen uit de Overeenkomst tegenstrijdig zijn dan dient als de volgende volgorde te worden gehanteerd:

1. de Opdracht,
2. de betreffende Dienstbeschrijving
3. de Service Level Agreement, en
4. deze Algemene Voorwaarden.

2.7. Deze Eurofiber Algemene Voorwaarden zijn in de Nederlandse en Engelse taal verkrijgbaar. In geval van een geschil over inhoud of strekking van deze Eurofiber Algemene Voorwaarden, zal uitsluitend de Nederlandse tekst en de betekenis daarvan naar Nederlands recht bindend zijn.

2.8. Alle geschillen verband houdende met of betrekking hebbende op de Overeenkomst worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

2.9. De Rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd in geschillen en/of conflicten welke voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, behoudens het recht van Eurofiber om de rechter in de woonplaats van de Klant te kiezen.

3. Compliance

3.1. Accountability

3.1.1. Eurofiber is verantwoordelijk voor een veelheid aan aspecten die Klanten belangrijk vinden. Eurofiber toont dit aan door compliant te zijn met een aantal internationale standaarden, onderbouwd met certificeringen, verklaringen en rapporten. Onze certificeringen, verklaringen en rapporten zijn te vinden op onze corporate compliance pagina op onze website.

3.1.2. Het resultaat van een Order is een servicelevel agreement waarin is opgenomen wat u als Klant van Eurofiber kunt verwachten in het kader van het leveren van onze Dienst(en). Voor wat betreft de Eurofiber certificeringen, verklaringen en rapporten, alsook voor de servicelevel agreement met ons, geven wij u als Klant het recht om ons te auditen. Als u van dit recht gebruik wenst te maken dan zullen wij een audit scope bepalen en een planning met u als Klant maken voor de uitvoering daarvan.

2.1.3. Voor de business units van Eurofiber die over een ISAE3402 Type II rapport beschikken, kunt u als Klant om een jaarlijkse ISAE3402 Type II 'carve-out' verzoeken. Specifieke controls voor u als Klant kunnen worden toegevoegd aan de bestaande controls om ervoor te zorgen dat u als Klant op onze rapportage kunt leunen. Als u als Klant van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dan zullen wij met u een 'carve-out' sessie organiseren om vast te stellen of er aanvullende controls nodig zijn. De activiteiten zoals in de vorige zin beschreven zullen wij pas uitvoeren nadat er een geheimhoudingsovereenkomst met u als Klant is gesloten en er overeenstemming is bereikt over die controls.

3.2. Klachten

3.2.1. Eurofiber neemt slechts klachten in behandeling voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Dienst.

3.2.2. Klachten dienen schriftelijk en binnen een termijn van dertig (30) dagen na het bekend worden gemeld te worden bij Eurofiber. Eurofiber zal binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de klacht op de klacht reageren.

3.2.3. Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Klant niet op. Alle rechten en plichten zoals neergelegd in de Overeenkomst blijven onverkort gelden.

3.2.4. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend door een e-mail te sturen aan complaints@eurofiber.com. Bij het indienen van een klacht dienen altijd de onderstaande informatie te worden gegeven zodat wij u snel kunnen helpen.

- Uw voor- en achternaam;
- Uw e-mailadres (persoonlijk of werk e-mail);
- Bedrijfsnaam;
- Een telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken tijdens werktijden;
- Een beschrijving van de klacht;
- Wat volgens u een oplossing voor de klacht zou zijn.

4. Realisatie van de Diensten

4.1. In de Opdracht wordt de Gemiddelde Levertijd bepaald, tenzij Partijen een vaste Opleverdatum overeenkomen.

4.2. Als het Demarcatiepunt van de Dienst niet op de standaard locatie in het pand (zoals beschreven in de Dienstbeschrijving & Service Level Agreement) gewenst is, zal ten behoeve van de levering van netwerk gebonden diensten in overleg met de Klant (voor zover mogelijk binnen tien (10) werkdagen na de Opdracht) een Site Survey worden uitgevoerd. Vervolgens zal de Gemiddelde Levertijd worden omgezet in de Opleverdatum. Bij een Demarcatiepunt dat niet op de standaard locatie zal worden afgeleverd, kan Eurofiber Implementatiekosten bij de klant in rekening brengen. Indien Implementatiekosten in rekening worden gebracht dan zal Eurofiber de Klant hierover op voorhand informeren.

4.3. De Opleverdatum zal na Opdracht, dan wel nadat de Site Survey heeft plaatsgevonden, schriftelijk aan de Klant worden gecommuniceerd.

4.4. Uitsluitend binnen 5 werkdagen nadat Eurofiber de Opleverdatum schriftelijk aan de Klant heeft gecommuniceerd conform artikel 4.3, heeft de Klant het recht, zonder gehouden te zijn enige vergoeding aan Eurofiber te betalen, de Opdracht schriftelijk te annuleren:

- als de Opleverdatum meer dan veertien (14) dagen afwijkt van de Gemiddelde Levertijd; of
- bij On-net Locaties als de Opleverdatum meer dan zeven (7) dagen afwijkt van de Gemiddelde Levertijd (alleen indien de Klant een standaard Demarcatiepunt heeft gekozen).

4.5. Eurofiber behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Opdracht te annuleren dan wel in overleg met de Klant aan te passen indien van Eurofiber naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijv. als gevolg van uitzonderlijk hoge graaf- en installatiekosten) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.

4.6. Als om andere redenen dan; (i) Overmacht, of (ii) die aan de Klant zijn toe te rekenen (zoals maar niet beperkt tot geen (tijdige)

toegang tot de terreinen en/of locaties van de Klant of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van Klantapparatuur en/of andere netwerkcomponenten) de Feitelijke Opleverdatum:

- op een latere datum ligt dan de Opleverdatum, heeft de Klant uitsluitend recht op een schadevergoeding zoals hieronder weergegeven; en
- de Opleverdatum met zestig (60) kalenderdagen overschrijdt, hebben Partijen het recht de specifieke Opdracht op te zeggen. Indien de Feitelijke Opleverdatum van de Dienst ligt na de Opleverdatum, heeft de Klant recht op een gefixeerde schadevergoeding van een bedrag gelijk aan twee maal de dagelijkse Prijs (pro rata berekend) voor elke volle werkdag waarmee de Feitelijke Opleverdatum de Opleverdatum overschrijdt, met een maximum van dertig (30) dagen.

4.7. Met uitzondering van de verplichting van Eurofiber om een schadevergoeding te betalen zoals in artikel 4.6 uiteengezet, is Eurofiber niet aansprakelijk tegenover de Klant voor andere kosten of schade als gevolg van te late oplevering van de Dienst, behoudens opzet of grove schuld.

4.8. Voorafgaand aan de Feitelijke Opleverdatum draagt Eurofiber zorg voor het testen van de Dienst om vast te stellen of deze Ready for Service is.

4.9. Eurofiber zal de Klant op de hoogte brengen van de Ready for Service Datum. Gedurende een periode van tien (10) werkdagen, ingaande op de Ready for Service Datum, wordt de Klant in de gelegenheid gesteld om on-site tests uit te voeren teneinde vast te stellen of de Dienst voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement.

4.10. Als de Klant na het uitvoeren van bovengenoemde on-site tests (vgl. artikel 4.9) een Dienst accepteert wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum. Ook indien de Klant i) nalaat om de on-site tests uit te voeren, of ii) nalaat om binnen tien (10) werkdagen na de Ready for Service Datum aan te tonen dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement, wordt de Ready for Service Datum aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.

4.11. Als de Klant binnen de genoemde termijn van tien (10) werkdagen heeft aangetoond dat de Dienst niet voldoet aan de specificaties zoals weergegeven in de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement én schriftelijk te kennen heeft gegeven de Dienst niet te zullen accepteren, zal Eurofiber alle nodige maatregelen treffen die redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht om ervoor zorg te dragen dat de Dienst alsnog voldoet aan de gestelde specificaties. Vervolgens wordt de Dienst opnieuw door Eurofiber getest en worden de resultaten van deze test aan de Klant voorgelegd. De datum waarop de nieuwe testresultaten aan de Klant worden voorgelegd, vormt de nieuwe Ready for Service Datum. Indien er een nieuwe Ready for Service Datum wordt vastgesteld dan wordt de procedure zoals omschreven in artikel 4.9 tot en met 4.11 herhaald.

4.12. Als Eurofiber een Dienst niet kan leveren vanwege een reden die te wijten is aan of voor risico komt van de Klant zoals maar niet beperkt tot geen (tijdige) toegang tot de Locaties of het door de Klant niet (tijdig) gereed hebben van (Klant)apparatuur en/of andere netwerkcomponenten, zal Eurofiber daartoe een schriftelijke mededeling aan de Klant zenden. De Klant wordt geacht een Dienst te hebben geaccepteerd één (1) maand na dagtekening van de voornoemde schriftelijke mededeling, waarbij die datum tevens wordt aangemerkt als de Feitelijke Opleverdatum.

4.13. Als Eurofiber ten behoeve van het verlenen van de Dienst IP-adressen levert of ter beschikking stelt, geldt dat deze eigendom blijven van Eurofiber en dat deze te allen tijde kunnen worden gewijzigd. Een wijziging zal door Eurofiber vooraf worden aangekondigd. In geval van het einde van de Overeenkomst en/of de Dienst, ongeacht de reden, is Eurofiber gerechtigd om direct na het einde van de Overeenkomst en/of Dienst, voor zover toepasselijk, alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes in te nemen respectievelijk in te trekken.

5. Kwaliteit van de Diensten

5.1. De dienstverlening onder de Overeenkomst omvat het recht tot gebruik van de Diensten gedurende de Looptijd zoals (in detail) omschreven in de Opdracht en de betreffende Dienstbeschrijving & Service Level Agreement. De Dienst voldoet aan de eisen die uit Nederlandse wet- en regelgeving volgen.

5.2. De Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat de Overeenkomst hem niet meer of andere rechten geeft dan in artikel 5.1 bedoeld, en hem geen recht geeft om andere Diensten te gebruiken dan expliciet overeengekomen in de Opdracht.

5.3. Als en voor zover er door de Klant als onderdeel van de Dienst (deels) gebruik gemaakt wordt van netwerk of dienstverlening van derden, dan is de Dienstbeschrijving & Service Level Agreement van Eurofiber daarop van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.

5.4. De Klant mag de Dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik (waaronder begrepen gebruik voor groepsmaatschappijen van de Klant als bedoeld in artikel 2:24b BW). Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte te (weder)verkoopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij Eurofiber daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

5.5. Het is de Klant niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor handelingen in strijd met de Overeenkomst, de wet, de goede zeden en/of de openbare orde.

5.6. Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het verkrijgen van (tijdige) toegang tot de Locatie(s).

5.7. Op voorwaarde dat Eurofiber de Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is informeert, is Eurofiber gerechtigd om (a) de Dienst op te schorten in noodsituaties en/of om de veiligheid en integriteit van het Eurofiber Netwerk te waarborgen en/of om noodherstelwerkzaamheden uit te voeren, (b) om operationele redenen de technische specificaties van de Dienst te wijzigen, voor zover die wijzigingen niet leiden tot materiële verslechtering van de kwaliteit van de Dienst of (c) een alternatieve dienst van vergelijkbare kwaliteit te leveren, voor zover dit noodzakelijk is.

5.8. Eurofiber is gerechtigd om een Dienst te wijzigen (bijv. een aanpassing van de route) als gevolg van niet complete en/of niet juiste informatie van de Klant.

5.9. De Klant zal, na voorafgaande aankondiging met een redelijke termijn, aan Eurofiber (en haar onderaannemers) fysieke toegang verlenen tot de Locaties voor zover dit in redelijkheid nodig is voor de uitvoering van de verplichtingen van Eurofiber onder de Overeenkomst, waaronder onder meer begrepen de installatie en/of het onderhoud van het Eurofiber materiaal en het retourneren en/of verwijderen van Eurofiber materiaal.

5.10. Als er op een Locatie Eurofiber materiaal geïnstalleerd dient te worden, dan zal de Klant voor eigen rekening zorgdragen voor:

- a. het verkrijgen en behouden van alle noodzakelijke toestemmingen om aanpassingen aan gebouwen te maken en om Eurofiber materiaal te installeren op de Locatie;
- b. toegang voor Eurofiber en haar onderaannemers tot de relevante Locaties ten behoeve van de installatie van het Eurofiber materiaal;
- c. een geschikte en veilige werkomgeving, inclusief kabelgoten, routes e.d. in lijn met de relevante installatie standaarden;
- d. elektriciteits- en telecommunicatie punten zoals verzocht door Eurofiber;
- e. toegang tot de invoer op de Locaties die benodigd is om het Eurofiber materiaal te installeren;
- f. interne bekabeling tussen het Eurofiber materiaal en de apparatuur van de Klant;
- g. vloer- en plafonddelen en/of platen verwijderd zijn ten behoeve van de installatie- of onderhoudswerkzaamheden of ten behoeve van herstelwerkzaamheden om een en ander in de bestaande situatie terug te brengen.

De bovenstaande voorwaarden dienen te zijn vervuld voorafgaand aan de installatiewerkzaamheden door of namens Eurofiber. Indien hier niet aan is voldaan, dan geldt het bepaalde in artikel 5.8.

5.11. Als de Klant zijn verplichtingen onder dit artikel niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomt, dan is Eurofiber gerechtigd om, naar keuze van Eurofiber:

- a. de Opleverdatum aan te passen of de betreffende Opdracht te annuleren en de daarbij behorende beëindigingskosten in rekening te brengen aan de Klant; of
- b. de Klant de redelijke Prijs in rekening brengen als ook de kosten die Eurofiber heeft moeten maken voor werkzaamheden die ten behoeve van de Klant zijn uitgevoerd en die terug te voeren zijn op het niet, niet tijdig en/of niet volledig nakomen van de verplichtingen van de Klant om de Dienst te kunnen leveren. Behalve in noodgevallen waarin dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Eurofiber de Klant telkens informeren als zij van haar rechten in dit artikel gebruikt wenst te maken.

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

6. Vervanging of verplaatsing

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

7. Prijs en betaling

7.1. Afhankelijk van de door de Klant gekozen wijze van betalen, dient de Klant naast de Aansluitvergoeding een Prepaid vergoeding dan wel de Prijs zoals opgenomen in de Opdracht aan Eurofiber te voldoen.

7.2. Ten aanzien van de berekening van de Aansluitvergoeding gaat Eurofiber ervan uit dat de graaf- en installatiewerkzaamheden (voor zover van toepassing): i) geen vervuilde grond of gebouwen omvatten zoals maar niet beperkt tot asbest; ii) geen kraan en/of abseil werkzaamheden omvatten; iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door Eurofiber aangestelde aannemer en conform de door Eurofiber gestelde specificaties; en iv) plaats kunnen vinden op werkdagen tussen 06.00 en 18.00 uur. Kosten welke verband houden

met afwijkingen van hetgeen hierboven is bepaald, worden op basis van nacalculatie door Eurofiber separaat in rekening gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.

7.3. De vergoeding voor de Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie kan op basis van nacalculatie door Eurofiber separaat in rekening worden gebracht en dient door de Klant te worden voldaan.

7.4. Vanaf de Feitelijke Opleverdatum van een Dienst op een Locatie is Eurofiber gerechtigd om de Prijs en de Implementatiekosten, waaronder in pandige bekabeling, patches en/of interconnectie voor die Dienst aan de Klant in rekening te brengen. Eurofiber is gerechtigd om de Aansluitvergoeding per de datum van de Opdracht te factureren.

7.5. Eurofiber is gerechtigd om jaarlijks de Prijs te herzien en aan te passen in overeenstemming met het Consumentenprijsindexcijfer voor alle Huishoudens afgegeven door het Centraal Bureau voor de Statistiek, de zogenaamde inflatiecorrectie. De inflatiecorrectie zal middels een separate eenmalige factuur achteraf (met terugwerkende kracht) of middels een aanpassing van de Prijs (aan het begin van het jaar) in rekening worden gebracht.

7.6. Eurofiber zal facturen opstellen voor alle bedragen die door de Klant betaald dienen te worden op grond van de Overeenkomst. Alle bedragen die aan Eurofiber betaald dienen te worden, zullen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum volledig zijn voldaan zonder het recht op verrekening.

7.7. Als de Klant nalaat een onder de Overeenkomst verschuldigd bedrag op de vervaldag te betalen, is Eurofiber gerechtigd om over dit bedrag de wettelijke rente te berekenen vanaf de dag waarop het bedrag verschuldigd is tot de dag der algehele voldoening.

7.8. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die verband houden met de inning van een vordering van Eurofiber op de Klant komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 200,- (zegge: tweehonderd euro), onverminderd het recht van Eurofiber om, als deze kosten meer bedragen, het meerdere van de Klant te vorderen.

7.9. Betalingen van een Klant aan Eurofiber zullen steeds worden geacht eerst te strekken tot voldoening van de verschuldigde rente en/of kosten en vervolgens tot voldoening van de langst openstaande vordering, ook indien Klant bij betaling anders vermeld.

7.10. Alle bedragen in de Overeenkomst zijn, voor zover van toepassing, exclusief BTW en indexatie.

7.11. Partijen komen overeen dat zij opteren voor het in rekening brengen van BTW als bedoeld in artikel 11 lid 1 sub b onder 5 van de Wet op de omzetbelasting 1968 indien en voor zover de relevante (fiscale) autoriteiten de Diensten onder de Overeenkomst aanmerken als verhuur. De Klant verklaart in dit verband met ondertekening van de Overeenkomst dat hij het gehuurde gebruikt voor activiteiten die hem het recht geven om de btw op kosten geheel of nagenoeg geheel in aftrek te kunnen brengen. Indien het gehuurde door de Klant vanaf enig boekjaar (niet) meer worden gebruikt voor doeleinden waarvoor een volledig of nagenoeg volledig recht op aftrek op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 bestaat, zonder dat de Klant dit vooraf redelijkerwijs kon voorzien, en het gebruik in het daaropvolgende boekjaar Klant eveneens niet het recht om btw op kosten volledig of nagenoeg volledig in aftrek te brengen op grond van artikel 15, Wet op de omzetbelasting 1968 dan is de uitzondering van belaste verhuur na afloop van het desbetreffende boekjaar niet langer van toepassing. Met ingang van de datum waarop beëindiging van de optie belaste verhuur van kracht wordt is de Klant in plaats van BTW een zodanige vergoeding aan Eurofiber verschuldigd dat deze volledig wordt gecompenseerd voor alle schade die Eurofiber door het beëindigen van de optie lijdt.

8. Informatiebeveiliging & Privacy

8.1. Verwerking van persoonsgegevens

8.1.1. Eurofiber verwerkt Persoonsgegevens van en over Klanten en hun werknemers/vertegenwoordigers, gebruikers (zoals websitebezoekers, bezoekers van evenementen en prospects) en Leveranciers. Persoonsgegevens zijn alle gegevens over een direct of indirect geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon. Het gaat bijvoorbeeld om de namen en contactgegevens van vertegenwoordigers van een Klant (een bestaande of potentiële klant in de vorm van een bedrijf of overheidsorganisatie), vertegenwoordigers van een Leverancier, maar ook om informatie zoals IP-adressen, op welke links een gebruiker van de website heeft geklikt, en hoe lang een gebruiker op een bepaalde pagina van de website is geweest. Aan het verwerken van persoonsgegevens zijn bijzondere wettelijke voorschriften verbonden. Wanneer wij persoonsgegevens van gebruikers of klanten verwerken, houden wij ons aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Eurofiber verwerkt Persoonsgegevens rechtmatig, redelijk en op een transparante manier.

8.1.2. Eurofiber verwerkt verschillende soorten Persoonsgegevens van en over de Klant en zijn werknemers/vertegenwoordigers, namelijk:

- Contact- en adresgegevens van (werknemers/vertegenwoordigers van) de Klant, inclusief het zakelijke e-mailadres en het telefoonnummer van de contactpersoon;
- Inhoud van schriftelijke of mondelinge contacten met (verschillende afdelingen van) Eurofiber, waaronder informatie, die (de vertegenwoordiger van de) Klant deelt in verband met de voorbereiding of uitvoering van een overeenkomst;
- Overeenkomst(en) met Eurofiber;
- Betaalinformatie, waaronder facturen en betaalgegevens inclusief tenaamstelling, functie van een crediteur en bankrekeningnummer;
- Aantekeningen van engineers en Leveranciers, inclusief foto's van locatie waar glasvezel wordt geleverd;

- Antwoorden van de Klant op aanvullende vragen, bijvoorbeeld enquêtevragen over de dienstverlening;
- Gegevens over het bezoek aan onze website(s), waaronder IP-adressen en klikgedrag.

8.1.3. Eurofiber verwerkt verschillende soorten Persoonsgegevens van en over (werknemers/vertegenwoordigers van) Leveranciers, namelijk:

- Contact- en adresgegevens van (werknemers/vertegenwoordigers van) de Leverancier, inclusief het zakelijke e-mailadres en het telefoonnummer van de contactpersoon;
- Aantekeningen van engineers en (onder)aannemers over het werk;
- Vereiste kwalificatie van Leveranciers, zoals noodzakelijke diploma's, en eventuele diskwalificatie.

8.1.4. Eurofiber verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens van of over Klant of Leverancier.

8.2. Doeleinden en gronden van de verwerkingen

8.2.1. Eurofiber verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor twee hoofddoelen: bedrijfsvoering en marketing.

8.2.2. Onder deze twee hoofddoelen vallen verschillende specifieke subdoelen. De AVG kent verschillende grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. Naast de grondslag toestemming maakt Eurofiber voor de verschillende subdoelen gebruik van twee andere grondslagen, namelijk: noodzaak om aan een wettelijke verplichting te voldoen en noodzaak voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang.

Grondslag: toestemming

- Het sturen van een nieuwsbrief;
- Het op naam bewaren van antwoorden op vragen klanttevredenheidsonderzoek;
- Het per e-mail aanbieden van relevante(re) content op basis van gedownloade content aan Klanten en geïnteresseerden in de dienstverlening van Eurofiber.
- Het plaatsen en uitlezen van tracking cookies en daarmee vergelijkbare technieken via de website(s).

Grondslag: wettelijke verplichting

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

Grondslag: noodzaak voor gerechtvaardigd belang

- Om de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst met de werkgever van de Betrokkene mogelijk te maken;
- Om de Dienst te kunnen leveren, waaronder het afstemmen van de Dienst op de wensen en eisen van de Klant;
- Om de Eurofiber infrastructuur te beheren;
- Om (noodzakelijk) reparaties uit te voeren;
- Om zowel digitale als analoge beveiligingsmaatregelen te implementeren;
- Om communicatie met de bestaande Klanten en hun werknemers/vertegenwoordigers mogelijk te maken, waaronder het verspreiden van serviceberichten en communicatie voor commerciële doeleinden;
- Om geschillen of klachten te behandelen;
- Om een klantendatabase bij te houden, waaronder details van potentiële klanten en voormalige klanten;
- Om markt- en klanttevredenheidsonderzoek te (laten) verrichten;
- Om product- en dienstontwikkeling te doen, waaronder het bepalen van strategie;
- Om gerichte aanbiedingen te doen aan bestaande en voormalige klanten;
- Het bijhouden van gebruik van onze website(s) en het analyseren, onderhouden, optimaliseren en beveiligen van de website(s).
Onder optimaliseren verstaat Eurofiber ook het gebruik van technieken om gegevens van de bezoeker te onthouden zodat deze niet meermaals dezelfde gegevens hoeft achter te laten bij het downloaden van content. De bezoeker moet dan wel eerst toestemming hebben gegeven voor het laten plaatsen of uitlezen van de tracking cookies.
- De uitwisseling van persoonsgegevens tussen de verschillende in de Eurofiber groep actieve ondernemingen. Op deze wijze kunnen de persoonsgegevens bijvoorbeeld worden gecombineerd met andere gegevens, die zijn verzameld in het kader van het gebruik van onze producten of diensten (en/of producten of diensten van andere groepsmaatschappijen). Op basis van die gegevens kunnen wij een bedrijfsklantprofiel opstellen, zodat wij een klant beter van dienst kunnen zijn en onze producten en diensten nog beter op wensen en behoeftes af kunnen stemmen.

8.2.3. Eurofiber verwerkt de persoonsgegevens van (werknemer/vertegenwoordigers van) de Leverancier alleen voor zover noodzakelijk voor de bedrijfsvoering, en alleen op basis van de noodzaak voor het uitvoeren van de overeenkomst met de Leverancier, dan wel, op basis van de noodzaak voor haar gerechtvaardigd belang bij het beëindigen van een relatie in verband met een diskwalificatie.

8.3. Delen en verstrekken van persoonsgegevens

8.3.1. De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers/vertegenwoordigers correcte gegevens, zoals bijvoorbeeld NAW-gegevens en contactpersoon gegevens kenbaar maken aan Eurofiber op verzoek. Wijzigingen dienen tijdig nadat de wijziging aan de Klant kenbaar is, schriftelijk aan Eurofiber kenbaar gemaakt te worden. In de Privacyverklaring van Eurofiber (zie www.eurofiber.nl) staat informatie over hoe Eurofiber omgaat met Persoonsgegevens. De Klant zal alle Betrokkenen (zijn werknemers/vertegenwoordigers) van wie Persoonsgegevens aan Eurofiber worden verstrekt informeren over de privacyverklaring.

8.3.2. Eurofiber is onder de AVG verantwoordelijke voor de verwerking van contact- en betaalgegevens van haar (zakelijke) Klanten. Eurofiber is **niet** verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die klanten via de glasvezel versturen of ontvangen. Eurofiber is ook **geen verwerker** van de persoonsgegevens die via de glasvezel van klanten worden verwerkt, omdat Eurofiber geen enkele zeggenschap heeft over, en geen kennis heeft van, de data die door de Klant over het Eurofiber Netwerk worden gezonden.

8.3.3. Eurofiber kan in bepaalde gevallen Persoonsgegevens verwerken van de Klant voor de doeleinden als beschreven in artikel 8.2. In deze gevallen is de Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de Persoonsgegevens van de Klant als bedoeld in de AVG Eurofiber Nederland B.V. en andere, binnen de Eurofiber groep actieve ondernemingen (hierna samen: 'Eurofiber' of 'wij'). Eurofiber Nederland B.V. is bereikbaar via Postbus 7072, 3502 KB Utrecht, Nederland, telefonisch via +31(0)30 242 8700 en per e-mail via privacy@eurofiber.com.

8.3.4. Wij kunnen, wanneer dat noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering of om te voldoen aan een wettelijke verplichting, Persoonsgegevens ter beschikking stellen aan derde partijen in het kader van het opsporen of voorkomen van schade of fraude alsook om de veiligheid en continuïteit van ons netwerk en onze diensten te kunnen garanderen. Waar mogelijk (als de partij niet bij wet is aangewezen om een bepaalde taak zelfstandig uit te voeren) worden deze partijen gebonden aan een Verwerkersovereenkomst, of zal Eurofiber een gezamenlijke verantwoordelijkheidsovereenkomst sluiten.

8.3.5. Wij kunnen ook derde partijen inschakelen bij de uitvoering van onze werkzaamheden en marketingactiviteiten. Met deze organisaties hebben wij Verwerkersovereenkomsten gesloten. Deze verwerkers mogen de persoonsgegevens alleen in onze opdracht en onder ons toezicht verwerken, alleen voor doelen die wij bepalen en onder strikte geheimhouding. Wij zien actief toe op naleving van de beveiligingsverplichtingen van onze verwerkers.

8.3.6. Ons beleid is gericht op het zoveel mogelijk beperken van Verwerkers die buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zijn gevestigd, maar als wij gebruik maken van verwerkers die buiten de EER zijn gevestigd, of van verwerkers die subverwerkers gebruiken buiten de EER, treffen wij passende waarborgen zoals bedoeld in artikel 46 van de AVG, zoals het gebruik maken van standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd (de zogenaamde Standard Contractual Clauses) in combinatie met passende waarborgen.

8.4. Informatiebeveiliging

8.4.1. Eurofiber implements technical and organizational security measures. In implementing technical and organizational security measures, Eurofiber has taken into account the state of the art, the costs of implementing the security measures, the nature, scope and context of the processing, the purposes and the intended use of its products and services, the risks involved by the processing as well as the risk of varying likelihood and severity for the rights and freedoms of Data Subjects which they might expect given the intended use of the Services.

8.4.2. Al onze diensten en processen zijn in overeenstemming met de hoogste standaarden ontworpen en worden regelmatig getoetst. Voor een actueel overzicht van onze certificaten kijkt u op corporate compliance pagina op onze website.

8.4.3. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het nemen van passende technische en organisatorische beschermingsmaatregelen om Persoonsgegevens die hij via de Dienst verwerkt, te beschermen. Eurofiber adviseert de Klant om Persoonsgegevens te versleutelen. Indien de Klant actieve diensten afneemt met gebruik van actieve apparatuur van Eurofiber (zoals WDM), kan Eurofiber versleuteling aanleveren als optionele dienst.

8.5. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

8.5.1. Wij nemen maatregelen die betrekking hebben op het voorkomen van Inbreuken in verband met Persoonsgegevens. Hierbij horen digitale en analoge beveiligingsmaatregelen op onze infrastructuur, zorgvuldige selectie van verwerkers, contractuele afspraken en het voortdurend trainen van medewerkers.

8.5.2. Wij hebben procedures voor de stappen die genomen moeten worden bij een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals ons datalekkenprotocol). Dit zorgt ervoor dat snel en effectief kan worden gehandeld om de schade zoveel mogelijk te beperken. De hoogste prioriteit na het ontdekken van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens is het stoppen van de Inbreuk.

8.5.3. Als wij als Verwerkingsverantwoordelijke een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens ontdekken (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG), doen wij een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het onwaarschijnlijk is dat de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens een risico inhoudt voor Betrokkenen. Als het waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van Betrokkenen informeren wij ook de Betrokkenen. Wij zullen géén melding doen als:

- de Persoonsgegevens onbegrijpelijk zijn gemaakt voor onbevoegden, bijvoorbeeld doordat effectieve en up-to-date versleuteling is toegepast en de sleutel niet ook is gelekt;
- de aard van de gegevens, in combinatie met de beveiligingsmaatregelen van Eurofiber, ertoe leiden dat het lek géén hoog risico inhoudt voor Betrokkenen;
- de melding aan de Betrokkenen onevenredig veel inspanningen vergt omdat Eurofiber niet over contactgegevens beschikt, zoals bijvoorbeeld als Eurofiber alleen over IP-adressen van websitebezoekers beschikt. In dat geval zal Eurofiber een openbare mededeling of soortgelijke doeltreffende melding doen van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.

8.6. Bewaartermijnen

8.6.1. We bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden genoemd in artikel 8.2, waaronder het voldoen aan fiscale bewaarplichten. Voor meer informatie over de bewaartermijnen verwijzen wij naar ons bewaartermijnenbeleid dat op verzoek aan te vragen is via privacy@eurofiber.com.

8.7. Rechten van betrokkenen

8.7.1. Gebruikers, Klanten en Leveranciers (samengevat: Betrokkenen) kunnen bij Eurofiber privacyrechten uitoefenen als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 van de AVG. Dit kan bijvoorbeeld een verzoek zijn om hen betreffende Persoonsgegevens in te zien. Na een verzoek tot inzage van Persoonsgegevens kunnen gegevens onjuist of onvolledig blijken. Eurofiber zal op verzoek onjuiste of onvolledige gegevens corrigeren of aanvullen. Betrokkenen kunnen Eurofiber ook verzoeken om gegevens te wissen, om de verwerking te beperken, of (als de verwerking op toestemming of contract berust) om hun gegevens over te dragen (data portabiliteit). Wij zullen aan dergelijke verzoeken voldoen als er geen wettelijke verplichting of andere gegronde redenen bestaan, waardoor wij de gegevens moeten bewaren. Betrokkenen kunnen altijd bezwaar maken tegen de verwerkingen van Persoonsgegevens voor marketingdoeleinden en altijd hun toestemming intrekken.

8.7.2. Verzoeken die gericht zijn op een verwerking door één van de groepsmaatschappijen van Eurofiber kunnen ook altijd aan Eurofiber gericht worden.

8.7.3. Verzoeken om van deze rechten gebruik te maken kunnen worden verzonden via privacy@eurofiber.com of per post aan Eurofiber Nederland B.V. t.a.v. de afdeling Security & Privacy, postbus 7072, 3502 KB Utrecht o.v.v. 'persoonsgegevens'.

8.8. Indienen van een klacht

8.8.1. Als Eurofiber niet, niet tijdig of niet adequaat reageert op een klacht over de verwerking van Persoonsgegevens, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie hiervoor: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

8.9. Wijziging van verwerkingen

8.9.1. Eurofiber kan deze Algemene Voorwaarden betreffende privacy en de bescherming van Persoonsgegevens wijzigen. Van deze wijziging zullen we een aankondiging doen op onze website. Als we de doeleinden van de verwerking ingrijpend willen wijzigen, en de verwerking is gebaseerd op toestemming, zullen we eerst opnieuw om toestemming vragen voor die nieuwe doeleinden.

8.9.2. Als de Klant redelijke bezwaren heeft tegen de nieuwe doeleinden van een verwerking, dan kan hij daartegen bezwaar maken.