



Eurofiber NV/SA

Algemene Voorwaarden

Versie 2025.1

EUROFIBER NV/SA – ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 2025.1

Deze algemene voorwaarden (de “AV”) zijn van toepassing op de Diensten die Eurofiber aan de Klant levert en op elk Order voor Diensten.

1. Definities

In deze AV hebben de volgende termen de volgende betekenis:

- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- **Bedrijfseigen informatie:** alle informatie over zakelijke aangelegenheden, prijzen, productontwikkeling, netwerkinformatie, handelsgeheimen, knowhow en personeelsgegevens van een van beide partijen, net als informatie die redelijkerwijs als bedrijfseigen van een van beide partijen kan worden beschouwd en alle informatie (in welke vorm dan ook) die door de partijen als vertrouwelijk of bedrijfseigen is aangemerkt.
- **Betrokkene:** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- **Bijlage:** elke bijlage bij het Order.
- **Demarcatiepunt:** de interface tussen de netwerken van Eurofiber en de Klant die de scheidslijn vormt tussen de respectieve verantwoordelijkheidsdomeinen van beide partijen.
- **Dienst(en):** één of meer communicatie- of netwerkdiensten, aan de Klant geleverd door Eurofiber zoals beschreven in de respectieve Dienstbeschrijving.
- **Dienstbeschrijving:** een beschrijving van de Dienst in de bijlage bij deze Overeenkomst of in een Order.
- **Engineering- en Installatiekosten:** de eenmalige kosten die Eurofiber aan de Klant factureert voor de aansluiting en/of activering van de Dienst(en).
- **Eurofiber Apparatuur:** apparatuur (inclusief software) die eigendom is van of in licentie is gegeven door Eurofiber en die Eurofiber op de Site van de Klant installeert voor het leveren van de Dienst(en).
- **Eurofiber Netwerk:** het nationale telecommunicatienetwerk (inclusief actieve en passieve apparatuur) dat wordt onderhouden, beheerd en uitgebaat door Eurofiber.
- **Eurofiber:** Eurofiber NV/SA, een vennootschap met maatschappelijke zetel te Belgicastraat 5, B-1930 Zaventem, ingeschreven onder nummer BTW BE 0435 204 851, en verbonden ondernemingen zoals uiteengezet in het Order.
- **Gemiddelde Opleveringstermijn:** de termijn die, geschat op basis van historische gegevens, nodig is voor de levering van de Dienst(en) zoals gespecificeerd in het Order.
- **Geplande Opleveringsdatum:** de door Eurofiber geplande datum voor de levering van de Dienst(en) op de Site(s), zoals aan de Klant gecommuniceerd na de Site Survey; ter verduidelijking, de Geplande Opleveringsdatum vormt geen contractueel bindende verplichting van Eurofiber.

- **Hulppersonen:** elke natuurlijke of rechtspersoon die door Eurofiber wordt ingeschakeld voor de volledige of gedeeltelijke uitvoering van een contractuele verplichting van Eurofiber, met inbegrip van alle partijen binnen de contractuele keten, zoals werknemers, bestuurders, onderaannemers, vertegenwoordigers en andere vergelijkbare partijen.
- **Implementatiekosten:** de kosten voor plaatselijke infrastructuur, waaronder bekabeling, patches en/of interconnectie.
- **Klant:** een partij die een Overeenkomst is aangegaan met Eurofiber voor de levering en het gebruik van een of meerdere Diensten.
- **Klantapparatuur:** alle apparatuur en/of andere toepassingen (inclusief software) of maatregelen die door de Klant of diens Klant(en) worden gebruikt om gebruik te maken van de door Eurofiber geleverde Dienst(en).
- **Site(s):** de site(s) waar de Dienst op verzoek van de Klant zal worden geleverd. Een locatie kan onderworpen zijn aan rechten die berusten bij de Klant of bij een derde partij (bijv. de eigenaar van een onroerend goed) en die door Eurofiber en de Klant moeten worden gerespecteerd.
- **Looptijd van de Dienst:** de looptijd van een Dienst die ingaat op de Opleveringsdatum, zoals aangegeven in het Order, en in geval een Order verschillende Sites omvat de Opleveringsdatum van de Site die het laatst wordt opgeleverd.
- **Maandelijkse terugkerende kosten (MRC):** kosten die maandelijks aan de Klant worden gefactureerd.
- **Off-net Site:** een Site wordt als Off-net beschouwd als een Klant een Site wil verbinden met het Eurofiber Netwerk en daarvoor civiele werken nodig zijn.
- **Onnet-Site:** een Site wordt als On-net beschouwd als deze zonder interne bekabeling kan worden verbonden met het Eurofiber Netwerk. Meestal is er geen Site Survey nodig als de Klant een On-net Site wil verbinden.
- **On-net+ Site:** een Site wordt als On-net+ beschouwd wanneer de Site zich bevindt in een gebouw dat al is aangesloten op het Eurofiber Netwerk, maar waarbij interne bekabeling vereist is. Wanneer de Klant een On-net+ Site wil verbinden, is een Site Survey vereist.
- **Opleveringsdatum (RFS-date):** de datum waarop de Dienst(en) (op een specifieke Site) voldoet (/voldoen) aan de technische specificaties zoals vastgelegd in de toepasselijke Service Description en Service Level Agreement, zoals door Eurofiber aan de Klant bekendgemaakt.
- **Order:** een verzoek van de Klant om één of meer Dienst(en) te bestellen, te wijzigen, te upgraden of te verplaatsen, met behulp van het Eurofiber-bestelformulier, ondertekend door de Klant en Eurofiber.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de partijen, met inbegrip van het Order, de AV, de toepasselijke Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- **Overmacht:** elke gebeurtenis buiten de redelijke controle van een partij die van invloed is op de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, met inbegrip van een weigering of verzuim van de bevoegde autoriteiten om de nodige machtigingen en/of vergunningen tijdig te

verlenen, een verzuim om (tijdig) toegang te krijgen tot gebouwen, het niet (tijdig) organiseren van de afhankelijkheden door of namens de Klant, arbeidsconflicten, verloren tijd door vorst, epidemie, oorlog, oproer, burgerlijke onrust, sabotage of ongunstige weersomstandigheden.

- **Partijen:** Eurofiber en de Klant samen. Eurofiber en de Klant worden afzonderlijk ook een “Partij” genoemd.
- **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals beschreven in artikel 4(1) van de AVG, die Eurofiber verwerkt in verband met de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
- **Privacyverklaring:** de toepasselijke privacy- en cookieverklaring gepubliceerd op de website van Eurofiber, zoals deze van tijd tot tijd kan worden gewijzigd.
- **Service Level Agreement of SLA:** de Service Level Agreement die van toepassing is op één of meer Dienst(en).
- **Site Survey:** het proces waarbij de Site(s) en de route van het Eurofiber Netwerk worden beoordeeld door of namens Eurofiber en waarbij afspraken (kunnen) worden gemaakt met de Klant en een derde partij waaraan rechten met betrekking tot een Site zijn verleend.
- **Vastgestelde Opleveringsdatum:** de datum waarop Eurofiber de Dienst(en) op de Site(s) zal leveren zoals schriftelijk aan de Klant meegedeeld door Eurofiber vanaf de ontvangst van de vereiste Vergunning(en).
- **Vergoeding(en):** de eenmalige en/of (maandelijks) terugkerende vergoeding en kosten die Eurofiber factureert voor de Dienst(en), zoals uiteengezet in het Order of de desbetreffende bijlage.
- **Vergunning(en):** een openbare vergunning verkregen door Eurofiber van een administratie, lokale of regionale autoriteit, of een privé-autorisatie verkregen van een eigenaar of beheerder van een privé-eigendom.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, agentschap of ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, de doeleinden en middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens bepaalt.
- **Verzuim:** een schending van een materiële bepaling van de Overeenkomst, waaronder het niet (tijdig) betalen.
- **Vooraf betaalde kosten:** de (eenmalige) kosten die de Klant vooraf moet betalen voor de Dienst(en), zoals uiteengezet in het Order.
- **Werkdag:** een kalenderdag tussen 6.00u en 18.00u, met uitzondering van zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen in België.

2. Bestellen

- 2.1 Deze AV bevatten de voorwaarden waaronder de Klant bij Eurofiber Diensten inkoopt en Eurofiber aan de Klant Diensten levert zoals beschreven in één of meerdere Orders.

- 2.2 Een Order treedt in werking en is bindend tussen de Klant en Eurofiber als het bestelformulier van Eurofiber werd ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van beide partijen, onverminderd het recht van Eurofiber om de Order te annuleren zoals bepaald in artikel 6.4.
- 2.3 Geen van de Partijen kan exclusieve rechten ontleen aan deze Overeenkomst en/of een Order.
- 2.4 Voor een Order wordt aanvaard, kan Eurofiber de Klant om een bewijs van financiële zekerheid vragen, in een vorm die Eurofiber bepaalt. Elke Order is onderworpen aan de voorwaarde dat de Klant blijft voldoen aan de vereisten van Eurofiber inzake kredietwaardigheid.
- 2.5 In geval van onverenigbaarheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst, de Dienstbeschrijving, de Service Level Agreement en het Order, is de volgende prioriteit van toepassing:
 - a. het Order(s);
 - b. de Dienstbeschrijving;
 - c. de Service Level Agreement;
 - d. het Aanvaardbaar Gebruiksbeleid (AUP);
 - e. de bepalingen van de AV.
- 2.6 Door het bestellen van één of meer Diensten bij Eurofiber, aanvaardt de Klant onvoorwaardelijk deze Algemene Voorwaarden en erkent en stemt hij ermee in volledig afstand te doen van zijn eigen algemene inkoopvoorwaarden.

3. Diensten

- 3.1 De levering van Diensten uit hoofde van de Overeenkomst houdt het recht in om de Diensten tijdens de Looptijd ervan te gebruiken zoals beschreven in het Order, de toepasselijke Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- 3.2 De Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat het recht om de Dienst te gebruiken hem niet meer of andere rechten verleent dan bedoeld in artikel 3 en hem geen recht verleent om onderdelen van het Eurofiber Netwerk of Diensten anders te gebruiken dan werd overeengekomen in het Order.
- 3.3 Tenzij anders overeengekomen zijn de Dienstbeschrijving en Service Level Agreement van Eurofiber ook van toepassing op Diensten die (geheel of gedeeltelijk) gebruikmaken van inputnetwerken of diensten die worden aangeboden door stroomopwaartse telecom aanbieders.
- 3.4 Een offerte voor een nieuwe Dienst is dertig (30) dagen geldig, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen.
- 3.5 De Klant mag de Dienst(en) niet gebruiken voor handelingen of activiteiten die in strijd zijn met de bepalingen van de Overeenkomst of met de wet- en regelgeving.
- 3.6 De Klant mag de Dienst(en) en bijbehorende bandbreedte alleen voor eigen gebruik aanwenden. De Klant mag de Dienst(en) en bijbehorende bandbreedte niet (onder)verhuren of (door)verkopen of anderszins aan derden ter beschikking stellen zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Eurofiber. De Klant mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet overdragen aan derden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Eurofiber.

4. Verplichtingen van Eurofiber

- 4.1 Eurofiber levert de Diensten aan de Klant in overeenstemming met de bepalingen van een Order en deze AV.
- 4.2 Eurofiber garandeert dat de Diensten zullen voldoen aan (i) de (Belgische) wettelijke en regelgevende vereisten en (ii) alle redelijke gezondheids- en veiligheidsregels en -voorschriften en fysieke beveiligingsvereisten die van toepassing zijn op de Site voor zover ze vooraf schriftelijk aan Eurofiber zijn meegedeeld.
- 4.3 Eurofiber zal de toepasselijke serviceniveaus naleven zoals gespecificeerd in de Service Level Agreement. Indien Eurofiber daar niet in slaagt, heeft de Klant het recht om service credits te vorderen, uiterlijk in de maand die volgt op de maand waarin de serviceniveaus niet werden gehaald, en in overeenstemming met het in de SLA vastgelegde servicecreditmechanisme. Indien de vordering van de Klant gerechtvaardigd is, is Eurofiber de service credits verschuldigd zoals beschreven in de SLA. De toekenning van service credits is de enige manier waarop de Klant kan worden vergoed indien Eurofiber de serviceniveaus niet haalt of contractbreuk pleegt, zelfs wanneer dit als een Verzuim kan worden beschouwd.
- 4.4 Op voorwaarde dat Eurofiber de Klant zo snel mogelijk op de hoogte brengt, kan Eurofiber: (a) een Dienst opschorten in geval van nood en/of om de integriteit en veiligheid van het netwerk te waarborgen en/of reparatie- of noodwerken uit te voeren; (b) om operationele redenen de technische specificatie van de Dienst wijzigen, op voorwaarde dat de wijziging de prestaties van de Dienst niet wezenlijk vermindert of nadelig beïnvloedt; (c) een alternatieve, gelijkwaardige Dienst bieden, wanneer nodig.
- 4.5 Om ongeoorloofde toegang door derden tot het netwerk te voorkomen, zal Eurofiber beveiligingsmaatregelen treffen in overeenstemming met de normen toepasselijk in de industrie. Eurofiber is echter niet aansprakelijk voor enig verlies of enige schade geleden door de Klant in geval van ongeoorloofde toegang tot het netwerk ondanks de redelijke voorzorgsmaatregelen van Eurofiber.

5. Verplichtingen van de Klant

- 5.1 De Klant zorgt er op eigen kosten voor dat alle voorbereidende werkzaamheden, informatie, voorwerpen of toestemmingen die nodig zijn om de Dienst(en) te leveren, tijdig worden voltooid, beschikbaar gesteld of verkregen, zodat Eurofiber zijn werk kan voltooien en de Dienst(en) kan leveren.
- 5.2 Eurofiber kan een Dienst wijzigen (bijv. een route) indien de Klant onvolledige of onjuiste informatie verstrekt.
- 5.3 De Klant zal tegemoetkomen aan alle redelijke verzoeken van Eurofiber die nodig zijn voor de gezondheid, de veiligheid, het milieu, de duurzaamheid, de beveiliging, de kwaliteit of de uitvoering van een Dienst.
- 5.4 De Klant zal, na kennisgeving van Eurofiber, Eurofiber (en/of zijn onderaannemers) fysieke toegang verlenen tot de Sites, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering door Eurofiber van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, met inbegrip van de installatie, het onderhoud van Eurofiber Apparatuur, en het terughalen of verwijderen van enige Eurofiber Apparatuur.

5.5 Als Eurofiber zijn Apparatuur op een bepaalde Site dient te installeren, zal de Klant vóór de installatie en op eigen kosten:

- (a) zorgen voor alle nodige toestemmingen, bijvoorbeeld voor noodzakelijke wijzigingen aan gebouwen en voor de installatie en het gebruik van de Eurofiber Apparatuur via het netwerk van de Klant of op de Site van de Klant;
- (b) toegang tot de relevante Site verlenen aan Eurofiber en zijn onderaannemers, zoals gevraagd door Eurofiber of zijn onderaannemer om de Eurofiber Apparatuur te kunnen installeren;
- (c) zorgen voor een geschikte en veilige werkomgeving, inclusief alle nodige kabelgoten en leidingen, in overeenstemming met de geldende installatienormen;
- (d) de elektriciteits- en telecommunicatieverbindingpunten voorzien die Eurofiber vraagt;
- (e) de nodige openingen in gebouwen voorzien om de Eurofiber Apparatuur aan te sluiten op de juiste telecommunicatievoorzieningen;
- (f) zorgen voor de interne bekabeling tussen de Eurofiber Apparatuur en die van de Klant, indien van toepassing;
- (g) aangebrachte of vaste vloerbedekking, plafondtegels en scheidingswanden tijdig verwijderen, zodat Eurofiber de nodige installatie- of onderhoudsdiensten kan uitvoeren en achteraf de nodige werkzaamheden kan doen om cosmetische schade veroorzaakt tijdens de installatie of het onderhoud te herstellen;
- (h) erop toezien dat de vloerbelastinglimieten niet worden overschreden.

De bovenstaande acties moeten worden uitgevoerd voor de installatie door Eurofiber; anders zijn de bepalingen in artikel 5.2 van toepassing.

5.6 Als de Klant zijn verplichtingen onder artikel 5 te laat of niet nakomt, kan Eurofiber na voorafgaande schriftelijke kennisgeving (behalve in geval van nood) het volgende doen:

- (a) de Vastgestelde Opleveringsdatum wijzigen of de relevante Order(s) annuleren en eventuele beëindigingskosten factureren aan de Klant;
- (b) de Klant alle redelijke bewezen kosten en uitgaven factureren voor alle werkzaamheden die Eurofiber heeft uitgevoerd namens de Klant en die rechtstreeks te wijten zijn aan het feit dat de Klant de vereiste werken voor de levering van de Diensten niet of te laat heeft uitgevoerd.

5.7 De Klant is verantwoordelijk voor de levering, de installatie, de configuratie, de bewaking en het onderhoud van zijn eigen apparatuur die op de Dienst is aangesloten. De Klant zorgt ervoor dat zijn Klantapparatuur overeenkomstig de toepasselijke instructies en veiligheids- en beveiligingsprocedures wordt aangesloten op en wordt gebruikt met de Dienst.

5.8 De Klant ziet erop toe dat zijn Klantapparatuur die hij (direct of indirect) op de Dienst aansluit, technisch compatibel is met de Dienst. Eurofiber staat niet garant voor de interoperabiliteit tussen de Dienst en de Klantapparatuur.

6. Oplevering en acceptatie

6.1 Het Order vermeldt de een Gemiddelde Opleveringstermijn voor de Diensten. De Klant dient alle vereiste velden in de Order nauwkeurig en volledig in te vullen. Elke tekortkoming of vertraging van de Klant bij het verstrekken van alle informatie die noodzakelijk is voor Eurofiber om de Diensten uit te voeren, geeft Eurofiber het recht om het leveringsschema en de bijbehorende leveringstermijnen zoals hieronder vermeld, te herzien.

- 6.2 Als er geen Demarcatiepunt vereist of gewenst is op de standaardlocatie in het pand (zoals beschreven in de Dienstbeschrijving), wordt in overleg met de Klant een site survey uitgevoerd voor de levering van netwerkdiensten (voor zover redelijkerwijs mogelijk binnen tien Werkdagen na het Order). Eurofiber mag de Klant Implementatiekosten aanrekenen wanneer een Demarcatiepunt niet op de standaardlocatie wordt geleverd, op voorwaarde dat Eurofiber de Klant hiervan vooraf op de hoogte stelt.
- 6.3 Partijen komen overeen om het opleveringsproces als volgt te laten verlopen, afhankelijk van het type Site:
- (a) Off-net Site en On-net+ Site: Eurofiber voert een Site Survey uit binnen vijftien (15) Werkdagen na ontvangst van de door de Klant naar behoren ondertekende Bestelling en bevestigt de bevindingen van de Site Survey in een Site Survey-rapport. De Klant dient binnen tien (10) Werkdagen na ontvangst het Site Survey-rapport te ondertekenen en terug te sturen, of – indien de Klant niet de eigenaar van de Site is – ervoor te zorgen dat de eigenaar van de Site het Site Survey-rapport ondertekent en dit ondertekende rapport aan Eurofiber retourneert. Eurofiber start het vergunningsaanvraagproces binnen drie (3) Werkdagen na de aanvaarding van het ondertekende Site Survey-rapport. Na de Site Survey zal Eurofiber een Geplande Opleveringsdatum aan de Klant communiceren.
 - (b) On-net Site: Na ontvangst van een naar behoren door de Klant ondertekende Order, zal Eurofiber overgaan tot de aansluiting van de Site op het Eurofiber Netwerk en de activering van de Diensten op de Site, binnen een periode van tien (10) weken na ondertekening van de Order door beide Partijen.
- 6.4 Indien de Klant de Order om welke reden dan ook annuleert vóór de Opleveringsdatum (RFS), heeft Eurofiber het recht om alle kosten in rekening te brengen die Eurofiber heeft gemaakt voor het uitvoeren van de Site Survey en de civiele werken die verband houden met de Order, met een minimum van 2.500 EUR en een maximum gelijk aan de totale contractwaarde van de Order.
- 6.5 Eurofiber behoudt zich te allen tijde het recht voor om een Order te annuleren of te wijzigen in overleg met de Klant indien het zijn offerte niet kan nakomen, rekening houdend met alle redelijke en billijke normen (bijv. door uitzonderlijk hoge graaf- en/of bouwkosten).
- 6.6 Na ontvangst van de vereiste Vergunning(en) zal Eurofiber een Vastgestelde Opleveringsdatum meedelen aan de Klant.
- 6.7 De Klant heeft recht op service credits indien Eurofiber de Vastgestelde Opleveringsdatum niet haalt, ter hoogte van het dubbele van het dagelijkse pro rata bedrag van de terugkerende kosten/Vergoeding voor elke volledige Werkdag vertraging, met een maximum van dertig (30) kalenderdagen, op voorwaarde dat aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan:
- (a) De Klant dient elke aanvraag voor service credits in binnen dertig (30) dagen na de Vastgestelde Opleveringsdatum;
 - (b) Het recht van de Klant om service credits te claimen is niet van toepassing in geval van Overmacht of indien de vertraging te wijten is aan of veroorzaakt wordt door handelingen of nalatigheid van de Klant (inclusief maar niet beperkt tot het niet tijdig verlenen van toegang tot de gebouwen en/of Sites van de Klant, of het niet tijdig installeren of voorbereiden van Klantapparatuur en/of andere netwerkcomponenten); en
 - (c) De betaling van dergelijke service credits door Eurofiber vormt de enige en exclusieve remedie van de Klant voor enige laattijdige levering van Dienst(en) door Eurofiber. De service credits worden beschouwd als forfaitaire schadevergoeding.

- 6.8 Eurofiber dient de Klant te informeren over de Opleveringsdatum (RFS). De Klant heeft vanaf de Opleveringsdatum gedurende tien (10) Werkdagen het recht om de Dienst(en) ter plaatse te testen, zodat hij kan vaststellen of ze voldoen aan de specificaties die zijn beschreven in de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- 6.9 Als de Klant een Dienst accepteert nadat de bovengenoemde tests ter plaatse zijn uitgevoerd (zie artikel 6.8), wordt hij geacht de Diensten op de Opleveringsdatum te hebben geaccepteerd. Als de Klant (i) de Dienst(en) niet ter plaatse test, of (ii) niet binnen tien (10) Werkdagen na de Opleveringsdatum aan Eurofiber bewijst dat de Dienst(en) niet voldoet/voldoen aan de specificaties in de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement, wordt hij geacht de Dienst(en) op de Opleveringsdatum te hebben geaccepteerd.
- 6.10 Als de Klant binnen de bovengenoemde periode van tien (10) Werkdagen aan Eurofiber bewijst dat de Dienst(en) niet voldoet/voldoen aan de specificaties in de Dienstbeschrijving en schriftelijk aan Eurofiber meedeelt dat hij ze niet accepteert, neemt Eurofiber alle redelijkerwijs nodige maatregelen om de Dienst(en) conform te maken en ze opnieuw te laten testen. Eurofiber zal de resultaten van de nieuwe tests aan de Klant verstrekken. De datum waarop de resultaten van de nieuwe tests aan de Klant worden verstrekt, wordt dan de nieuwe Opleveringsdatum. Als er een nieuwe Opleveringsdatum wordt bepaald, wordt de procedure beschreven in artikel 6.8 tot en met 6.10 herhaald.
- 6.11 Als Eurofiber de Dienst niet kan opleveren om redenen die toe te schrijven zijn aan de Klant of omdat er een risico bestaat voor de Klant (bijv. het weigeren van (tijdige) toegang tot de Sites van de Klant of het verzuim om zijn apparatuur en/of andere netwerkcomponenten tijdig in gereedheid te brengen), zal Eurofiber de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. De Klant wordt geacht de Dienst(en) te hebben geaccepteerd één (1) maand na de datum van de bovengenoemde schriftelijke kennisgeving. De datum van de schriftelijke kennisgeving aan de Klant wordt beschouwd als de Opleveringsdatum.

7. Eurofiber Apparatuur

- 7.1 Het risico op verlies van de Eurofiber Apparatuur gaat over op de Klant bij de oplevering, ongeacht of de apparatuur al dan niet werd geïnstalleerd.
- 7.2 De Klant mag de Eurofiber Apparatuur niet verplaatsen, aanvullen, wijzigen of op enige wijze verstoren, noch een andere persoon (anders dan een door Eurofiber gemachtigd persoon) toestaan om dit te doen. De Klant is jegens Eurofiber aansprakelijk voor verlies van of schade aan de Eurofiber Apparatuur, behalve wanneer het verlies of de schade te wijten is aan normale slijtage of wordt veroorzaakt door Eurofiber of een met haar verbonden onderneming. Als de Klant de locatie van de Eurofiber Apparatuur wijzigt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eurofiber, kan Eurofiber een vergoeding vragen voor vruchteloze bezoeken of voor extra kosten of uitgaven als gevolg van verloren of verspilde tijd bij het zoeken van de Eurofiber Apparatuur.

8. Vergoeding, facturatie en betaling

- 8.1 De Klant betaalt de Vergoeding en kosten die vermeld staan in het Order. Alle bedragen vermeld in het Order zijn, voor zover van toepassing, exclusief btw (of andere belastingen) en indexering.
- 8.2 Bij het bepalen van de Technische- en Installatiekosten gaat Eurofiber ervan uit dat de graaf- en bouwactiviteiten, voor zover van toepassing: (i) geen betrekking hebben op vervuilde grond of gebouwen, bijvoorbeeld door asbest; (ii) geen kraan- of klimwerken vereisen; (iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door Eurofiber aangewezen aannemer en in overeenstemming met de instructies

verstrekt door Eurofiber en (iv) kunnen worden uitgevoerd op Werkdagen. Alle extra kosten die Eurofiber maakt door afwijkingen van de bovengenoemde aannames of door patches en/of interconnecties op locaties die niet door Eurofiber worden beheerd, worden door Eurofiber afzonderlijk doorgerekend aan de Klant op basis van de werkelijke kosten plus een redelijke marge.

8.3 Tenzij anders overeengekomen factureert Eurofiber als volgt:

- (a) de eenmalige kosten zoals Engineering- en Installatiekosten, Implementatiekosten (en voor zover van toepassing Vooraf betaalde Vergoeding) op of na de datum van ondertekening van een Order; en
- (b) de (maandelijke) terugkerende Vergoeding en kosten (met inbegrip van kosten voor interne bekabeling en stroomverbruik indien van toepassing) in het begin van elke maand en dit vanaf de Opleveringsdatum van de betreffende Dienst per Site die wordt opgeleverd.
- (c) Voor zover van toepassing, worden de kosten van het stroomverbruik maandelijks vooraf aan de Klant gefactureerd op basis van een vooraf bepaald voorschot, zoals uiteengezet in het Order. Eenmaal per jaar bepaalt Eurofiber achteraf het werkelijke energieverbruik van het voorgaande jaar en verrekent dit met de voorschotten die de Klant voor dat jaar heeft betaald.

8.4 Eurofiber kan de Vergoeding en kosten elk kalenderjaar herzien en aanpassen aan de [Index referteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria](#), in overeenstemming met de volgende formule:

$P = P_0 (0,2 + 0,8 X_1/X_0)$, waarbij:

P = herziene vergoeding;

P₀ = oorspronkelijke vergoeding;

X₁ = referteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria voor de maand januari voorafgaand aan de herziening;

X₀ = referteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria voor de maand januari voorafgaand aan de datum van het Order.

Een prijsherziening op basis van voorgaande prijsherzieningsformule geeft de Klant niet het recht een Order of de Overeenkomst te beëindigen zonder betaling van een opzegvergoeding. Een beslissing van Eurofiber om de Vergoeding of bepaalde kosten niet te indexeren bij een bepaalde gelegenheid wanneer zij er wel tot gerechtigd is, mag niet worden beschouwd als een afstand van dit recht. Eurofiber behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de Vergoeding of andere kosten bij een volgende gelegenheid dienovereenkomstig aan te passen.

8.5 De Klant betaalt alle facturen van Eurofiber volledig binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, zonder enig recht op verrekening.

8.6 Indien de facturen niet betaald zijn op de vervaldag, is het volgende automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling van toepassing:

- (a) Alle verschuldigde bedragen zijn onmiddellijk opeisbaar, ongeacht de overeengekomen betalingsvoorwaarden.
- (b) De verschuldigde bedragen genereren wettelijke rente voor betalingsachterstand bij handelstransacties (gepubliceerd door de [Federale Overheidsdienst \(FOD\) Financiën](#)) vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop het uitstaande bedrag volledig is betaald.

- 8.7 Betwisting van een factuur wordt enkel aanvaard indien schriftelijk meegedeeld uiterlijk binnen dertig (30) dagen na datum van de factuur. Bij een geschil over een deel van de factuur wordt het niet-betwiste deel betaald overeenkomstig de bepalingen in artikel 8.5.
- 8.8 Alle kosten voor het innen van onbetaalde facturen, met inbegrip van redelijke advocatenkosten, zijn voor rekening van de Klant met een minimum van 15% van het verschuldigde bedrag, onverminderd het recht van Eurofiber om een toeslag van de Klant te vorderen indien de kosten groter zijn.

9. Vervanging of verplaatsing

- 9.1 Als Eurofiber op bevel of door een andere rechtshandeling van een overheid of overheidsinstantie of om technische redenen genoodzaakt is om een deel van het Eurofiber Netwerk te vervangen of te verplaatsen, inclusief de faciliteiten die worden gebruikt of nodig zijn voor het leveren van de Dienst(en), heeft Eurofiber het recht om de vervanging of verplaatsing uit te voeren op voorwaarde dat:
- (a) ze wordt uitgevoerd en getest door Eurofiber om na te gaan of na de vervanging of verplaatsing nog wordt voldaan aan de specificaties in de relevante Dienstbeschrijving;
 - (b) ze niet leidt tot een onredelijke en wezenlijk ongunstige wijziging in de Diensten die aan de Klant worden verleend.
- 9.2 De Klant wordt vooraf door Eurofiber op de hoogte gebracht in geval van een vervanging of verplaatsing.

10. Opschorting

- 10.1 Eurofiber heeft het recht om zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten door schriftelijke kennisgeving:
- (a) bij een Verzuim dat toe te schrijven is aan de Klant indien een voorafgaande schriftelijke kennisgeving zonder gevolg blijft na een herstelperiode van tien (10) Werkdagen;
 - (b) als de Klant Eurofiber geen (tijdige) toegang tot de Sites verleent of als enige apparatuur en/of andere netwerkcomponenten niet (tijdig) klaar zijn, waardoor Eurofiber de Dienst(en) niet kan leveren;
 - (c) bij het herroepen of verstrijken van een telecommunicatievergunning, registratie of licentie die de Klant moet hebben om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen en de Dienst(en) te gebruiken;
 - (d) als Eurofiber zo voldoet aan of wordt verplicht om gevolg te geven aan een bevel, instructie of verzoek van een rechtbank of overheidsinstantie;
 - (e) als de Klant een verzoekschrift voor zijn faillissement heeft ingediend of uitstel van betaling heeft aangevraagd, als de Klant failliet is verklaard of uitstel van betaling heeft gekregen, als een beheerder of curator werd aangesteld voor het bedrijf van de Klant, of als de Klant op een andere manier niet meer aan zijn betalingsverplichting tegenover zijn schuldeisers kan voldoen, en;
 - (f) als er een bewijs of ernstige aanwijzingen zijn van fraude, criminele activiteiten of onregelmatige praktijken van de Klant of waarbij de Klant betrokken is.
- 10.2 Het feit dat Eurofiber de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst opschort, heeft geen invloed op de verplichting van de Klant om onbetwiste facturen te betalen.

11. Aansprakelijkheid en schadeloosstelling

- 11.1 De aansprakelijkheid van Eurofiber uit hoofde van de Overeenkomst, ongeacht de rechtsgrond, is uitsluitend beperkt tot direct verlies en directe schade en kan niet meer bedragen dan de totale waarde van een Order, met een maximum van honderdduizend euro (€ 100.000) per gebeurtenis of reeks gebeurtenissen en tweehonderdduizend euro (€ 200.000) per periode van twaalf maanden. Direct verlies en directe schade omvatten uitsluitend het volgende:
- (a) de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt om ervoor te zorgen dat de prestaties van Eurofiber aan de Overeenkomst voldoen;
 - (b) de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt om de oorzaak en omvang van het verlies en de schade te bepalen, voor zover de vaststelling betrekking heeft op direct verlies of directe schade;
 - (c) de redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt om verlies of schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Klant aantoont dat de kosten hebben geleid tot de beperking van het directe verlies of de directe schade;
 - (d) het redelijke verlies door schade aan materiële eigendommen van de Klant. De schade is daarbij het directe gevolg van activiteiten van of namens Eurofiber die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.2 Eurofiber is niet aansprakelijk voor enig indirect verlies of enige indirecte schade, bijvoorbeeld door verlies van bedrijfstijd, verlies van goodwill, verlies van gegevens, winstderving, gemiste besparingen, schade door onderbrekingen van bedrijfsactiviteiten en vorderingen door klanten van de Klant.
- 11.3 De beperking van aansprakelijkheid waarvan sprake in artikel 11 is niet van toepassing voor zover het verlies of de schade het gevolg is van overlijden of persoonlijk letsel, of voortvloeit uit fraude of opzettelijk wangedrag begaan door Eurofiber.
- 11.4 Als voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding dient de Klant het verlies of de schade zo snel mogelijk schriftelijk te melden aan Eurofiber. Vorderingen voor verlies of schade worden aanvaard tot zes (6) maanden na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.
- 11.5 Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Klant en zijn klanten om hun informatie op een doeltreffende manier te beschermen en op te slaan. De Klant en zijn klanten zijn verantwoordelijk voor het maken van de nodige back-ups van de informatie.
- 11.6 De Klant erkent en aanvaardt dat (i) elke vordering tot schadevergoeding, verlies of kosten voortvloeiend uit of verband houdend met handelingen of nalatigheden van de Hulppersonen bij de uitvoering van hun taken in het kader van de contractuele relatie tussen Eurofiber en de Klant uitsluitend tegen Eurofiber kan worden ingesteld; en (ii) de Hulppersonen niet persoonlijk aansprakelijk kunnen worden gesteld voor dergelijke schade, verliezen of kosten. Voor zover nodig, doet de Klant uitdrukkelijk afstand van enig recht om de Hulppersonen persoonlijk aansprakelijk te stellen voor hun handelingen of nalatigheden. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid is van toepassing op alle vorderingen van buitencontractuele aard, ongeacht de aard of de oorzaak van de schade, verliezen of kosten, en blijft van kracht ongeacht de beëindiging of afloop van de Overeenkomst.

12. Looptijd en beëindiging

- 12.1 Een Order wordt van kracht op de datum van ondertekening en blijft van kracht tot de vervaldatum van de oorspronkelijke of vernieuwde Looptijd van de Dienst, behalve indien die eerder is beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van dit artikel 12.
- 12.2 Na het verstrijken van de Looptijd van de Dienst, wordt een Order automatisch verlengd van maand tot maand en kan te allen tijde worden beëindigd met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van één (1) maand.
- 12.3 Een Order kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van artikel 12. De beëindiging van een Order heeft geen invloed op andere Orders. In geval de Klant een Dienst (m.b.t. één of meerdere Sites) beëindigt voor afloop van de Looptijd van de Dienst, zal de Klant een opzegvergoeding verschuldigd zijn gelijk aan de terugkerende Vergoeding van de Dienst voor het nog lopend gedeelte van de Looptijd van de Dienst, en dit op datum van vervroegde beëindiging. Daarnaast behoudt Eurofiber zich het recht voor de aan de Klant toegekende commerciële korting alsnog in rekening te brengen, alsmede de kosten in verband met de-activering, verplaatsing, installatie en/of activering van een nieuwe aansluiting.
- 12.4 Indien de Klant een Order vóór de Opleveringsdatum (RFS) annuleert, is de Klant alle door Eurofiber gemaakte kosten in verband met het Order (zoals de kosten in verband met het design, de civiele werken en de kosten van derden) verschuldigd.
- 12.5 Elke partij heeft het recht om een Order per aangetekende brief, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen in de volgende gevallen:
- (a) als een partij Verzuim pleegt en het verzuim niet verhelpt binnen tien (10) Werkdagen nadat de beëindigende partij de ingebrekestelling heeft verzonden;
 - (b) een geval van overmacht dat ten minste dertig (30) kalenderdagen aanhoudt, waardoor een partij haar (materiële) verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet kan nakomen;
 - (c) als de andere partij het voorwerp uitmaakt van een faillissement, insolvent wordt, een regeling treft met of overdracht doet ten behoeve van haar schuldeisers, als een van haar activa in beslag wordt genomen of wordt geliquideerd, hetzij vrijwillig (anders dan voor wederopbouw of fusie), hetzij verplicht, of als een curator of beheerder wordt aangesteld voor haar activa (of het equivalent van een dergelijke gebeurtenis in het rechtsgebied van de andere partij).
- 12.6 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders bepaald in het Order, worden bij beëindiging van een Order alle rechten en plichten van de partijen beëindigd, zonder dat de Klant recht heeft op vergoeding door Eurofiber van eventuele kosten en/of andere betalingen, inclusief kosten die de Klant (vooraf) heeft betaald aan Eurofiber.
- 12.7 Bij beëindiging van de Overeenkomst: (a) blijven de rechten van de Partijen die tot de datum van dergelijke beëindiging zijn ontstaan, onaangetast; en (b) zal de Klant volledig meewerken met Eurofiber om alle Eurofiber Apparatuur te recupereren.

13. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten en het Eurofiber Netwerk, waaronder as-built-tekeningen en onderhoudsgegevens, blijven te allen tijde eigendom van Eurofiber of zijn licentiegevers.

14. Vertrouwelijkheid

- 14.1 Elke Partij stemt ermee in alle bedrijfseigen informatie van de andere partij die in verband met de Overeenkomst wordt bekendgemaakt, strikt vertrouwelijk te houden. Geen van beide Partijen zal informatie bekendmaken aan derden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 14.2 Alle bedrijfseigen informatie blijft eigendom van de bekendmakende Partij, wordt alleen door de ontvangende partij gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst en wordt, inclusief alle kopieën, teruggegeven aan de bekendmakende partij of vernietigd wanneer de ontvangende Partij ze niet meer nodig heeft of zodra de bekendmakende Partij dat vraagt.
- 14.3 De bepalingen in artikel 14.1 en 14.2 zijn niet van toepassing op bedrijfseigen informatie die:
- (a) op een andere manier openbaar wordt dan door schending van artikel 14 door de ontvangende Partij;
 - (b) openbaar moet worden gemaakt door een wet, bevel, beslissing of verordening van een overheid of het gerecht;
 - (c) onafhankelijk door de ontvangende Partij werd uitgewerkt;
 - (d) beschikbaar wordt voor de ontvangende Partij zonder dat enige beperking wordt opgelegd door een derde.

15. Geen partnerschap

Niets in de Overeenkomst kan worden beschouwd als de oprichting van een samenwerking, partnerschap, vereniging, joint venture, een andere coöperatieve entiteit of agentuurovereenkomst tussen de Partijen, voor welk doel dan ook.

16. Persoonsgegevens en privacy

- 16.1 De Klant verstrekt aan Eurofiber correcte contactgegevens (bijv. naam, adres, telefoonnummer) voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Zodra de Klant op de hoogte wordt gebracht van een wijziging, deelt hij ze tijdig en schriftelijk mee aan Eurofiber.
- 16.2 De [privacyverklaring](#) van Eurofiber bevat informatie over hoe het bedrijf omgaat met persoonsgegevens.
- 16.3 Wanneer Eurofiber IP-adressen gebruikt om de Dienstverlening te vergemakkelijken, blijven de IP-adressen eigendom van Eurofiber en kunnen ze op elk moment worden gewijzigd. Eurofiber zal elke wijziging vooraf melden.
- 16.4 Indien de Overeenkomst en/of de Dienst om welke reden dan ook wordt beëindigd, kan Eurofiber alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes onmiddellijk na de beëindiging intrekken.

17. Geschillenbeslechting

- 17.1 De Partijen doen alle redelijke inspanningen om een geschil in der minne op te lossen. De Partijen gebruiken ten minste de volgende procedure in geval van een geschil met betrekking tot de Overeenkomst. Na schriftelijke kennisgeving van een geschil proberen de eerstelijnsmanagers van beide partijen binnen dertig (30) kalenderdagen te goeder trouw een oplossing te vinden.

- 17.2 Als hierna geen overeenstemming kan worden bereikt, stellen de Partijen een oplossingsgericht document op met informatie over wat is overeengekomen en wat een reden voor geschil blijft. Uiterlijk tien (10) Werkdagen daarna, of op een datum die onderling wordt overeengekomen door de Partijen, komen de CEO's van beide Partijen bijeen om de kwestie te proberen op te lossen of om een oplossingsgerichte werkwijze te bepalen.
- 17.3 Indien de Klant niet tevreden is met de verwerking door Eurofiber van een klacht na afsluiten van een ticket, kan de Klant zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, klachten@ombudsmantelecom.be, www.ombudsmantelecom.be).
- 17.4 Indien de Partijen evenmin op uitvoerend niveau de kwestie binnen dertig (30) kalenderdagen kunnen oplossen of een werkwijze overeenkomen, heeft elke Partij het recht om juridische of billijke rechtsmiddelen aan te wenden als dit nuttig wordt geacht.

18. Kennisgeving

- 18.1 Met uitzondering van kennisgevingen in overeenstemming met artikel 4.4 moeten alle kennisgevingen in verband met deze Overeenkomst schriftelijk en in het Engels zijn, tenzij de Partijen anders overeenkomen of lokale wet- en regelgevingen anders bepalen. Ze worden aan de andere Partij verzonden per vooraf betaalde post of per e-mail, naar het adres of e-mailadres vermeld in het Order of naar een ander adres dat op een bepaald moment wordt meegedeeld, bijvoorbeeld een gewijzigd adres in een Order.
- 18.2 Kennisgevingen ingevolge deze Overeenkomst worden geacht te zijn gedaan door de afzender en te zijn ontvangen door de geadresseerde: (a) indien verzonden per vooraf betaalde post, drie (3) Werkdagen vanaf de datum van verzending; of (b) indien verzonden per e-mail, wanneer verzonden naar de geadresseerde.

19. Wijzigingsbeheer

- 19.1 Eurofiber kan deze Algemene Voorwaarden, de Vergoeding, de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement op elk moment wijzigen. In dat geval zal Eurofiber de Klant ten minste één (1) maand voor de beoogde ingangsdatum van de wijziging op de hoogte stellen.
- 19.2 Indien de Klant de wijziging niet accepteert, kan de Klant de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk opzeggen, uiterlijk binnen drie (3) maanden na voornoemde kennisgeving. Dit beëindigingsrecht geldt niet indien de voorgestelde wijzigingen:
- (a) uitsluitend in het voordeel zijn van de Klant, een zuiver administratief karakter hebben en geen negatieve gevolgen hebben voor de Klant;
 - (b) voortvloeien uit nieuwe wetgeving of decreten die Eurofiber geen keuze laten bij de uitvoering ervan, of ;
 - (c) bestaan uit een prijsverhoging als gevolg van een prijsherziening beschreven in artikel 8.4.
- 19.3 Indien de Klant gebruik maakt van het in artikel 19.2 genoemde beëindigingsrecht, zal Eurofiber de levering van de Dienst beëindigen tegen het einde van de lopende factureringsperiode volgend op de opzegging.

20. Varia

- 20.1 Wanneer Eurofiber IP-adressen gebruikt om de Dienstverlening te vergemakkelijken, blijven deze eigendom van Eurofiber en kunnen ze op elk moment worden gewijzigd. Eurofiber zal elke wijziging vooraf melden.
- 20.2 Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, kan Eurofiber alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes onmiddellijk na de beëindiging intrekken of herroepen.
- 20.3 Deze Overeenkomst mag niet worden gewijzigd of aangevuld, behalve met een schriftelijk document dat wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen. De partijen kunnen de voorwaarden van een Order wijzigen of aanvullen met een schriftelijk document dat wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.
- 20.4 De artikels die bedoeld zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, zoals artikels 11, 14 en 16, blijven geldig nadat de Overeenkomst is beëindigd.
- 20.5 Als een bepaling, conventant of voorwaarde in de Overeenkomst door een rechtbank als ongeldig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd, kan Eurofiber de bepaling vervangen door een soortgelijke bepaling die wettelijk afdwingbaar is, zonder dat dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst aantast.
- 20.6 De Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, regelingen en verbintenissen tussen de partijen voor de betrokken Dienst(en).
- 20.7 De administratieve gegevens die door Eurofiber worden bewaard, vormen volledig en sluitend bewijs tussen de partijen, behoudens tegenbewijs dat door de Klant moet worden verstrekt.
- 20.8 Elk geschil over of in verband met de overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door en uitgelegd in overeenstemming met het Belgische recht.
- 20.9 Wanneer er een geschil en/of conflict voortvloeit uit of ontstaat in verband met de overeenkomst, komen de partijen overeen zich te onderwerpen aan de exclusieve bevoegdheid van de ondernemingsrechtbank van Brussel.