

# digihero

ICT VOOR HET MKB

**Algemene Voorwaarden**

## 1. Definities

**Aansluiting:** de mogelijkheid om gebruik te maken van de door Digihero aangeboden telefonie en/of internet diensten al dan niet met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen.

**Aanvullende Dienst:** in het kader van de Dienst aangeboden additionele diensten.

**Aanvullende Voorwaarden:** voorwaarden voor een specifieke dienst of een bijzondere aanbieding van de Dienst die gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en andere documenten die horen bij de Overeenkomst.

**Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden voor de Dienst.

**Apparatuur:** een telefoon, modem, VPN-box, settop-box, switch, router of een andere zend- en/of ontvang inrichting, die als rand-apparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een netwerk verbonden te worden.

**Digihero:** Digihero B.V., geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24400900

**Digihero Klantenservice:** de klantenservice van Digihero waar tot de klant zich kan wenden met al zijn/haar vragen over de Digihero dienst, te bereiken onder het telefoonnummer 31 (0)10-30 60 000 of schriftelijk op het adres van Digihero.

**Bruikleenproduct of Bruikleenproducten:** door Digihero aangeboden dan wel geleverde Apparatuur in bruikleen.

**Dienst of Diensten:** door Digihero aangeboden dan wel geleverde (telecom)diensten.

**Ingebruikstellingsdatum:** de datum waarop de Aansluiting(en) in gebruik wordt/worden gesteld.

**Klant:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon (wederpartij) die met Digihero een overeenkomst tot het leveren van diensten sluit.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door Digihero aan de Klant. De Algemene Voorwaarden, en aanvullende voorwaarden (wanneer van toepassing) maken deel uit van de overeenkomst.

**Schriftelijk:** onder 'schriftelijk' wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan per e-mail, per briefpost of per fax.

Vanwege Redenen van efficiency en het tegengaan van onnodig materiaalverbruik verstuurt Digihero haar communicatie gewoonlijk per e-mail.

**Voicelog:** een onderdeel van een telefoongesprek dat - na aankondiging - wordt opgenomen, waarin de inhoud van de Overeenkomst (in hoofdlijnen wordt besproken) en waarvan de weergave/inhoud als bindend bewijs geldt tussen partijen. Dit geldt als bewijs-overeenkomst in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving

## 2. Algemene bepalingen

- 2.1 Digihero B.V. (hierna: Digihero) is een besloten vennootschap en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24400900.
- 2.2 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtshandelingen of andere rechtsbetrekkingen van welke aard dan ook tussen Digihero en haar wederpartijen (hierna: 'Klant'). Voor een (Aanvullende) Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden gelden.
- 2.3 Indien Digihero instemt met de levering van een door de Klant gewenste Aanvullende Dienst, dan zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de Overeenkomst ter zake van bedoelde Aanvullende Diensten.
- 2.4 Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt op aanvraag van Klant kosteloos toegezonden.
- 2.5 De Klant heeft kennisgenomen van de inhoud van de Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst met Digihero.
- 2.6 Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van de Klant of anderen wordt uitdrukkelijk en expliciet van de hand gewezen.
- 2.7 Digihero kan de voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden per e-mail toegestuurd. De wijzigingen treden pas na tenminste een maand na de bekendmaking, of een latere datum zoals die op de bekendmaking wordt vermeld, in werking.
- 2.8 Als er een wettelijk recht is om de overeenkomst te beëindigen als gevolg van de door Digihero voorgenomen wijziging kan de Klant overgaan tot het geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen van de Overeenkomst met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Digihero te zijn ontvangen.
- 2.9 Technische wijzigingen waartoe Digihero door de overheid is genoodzaakt of die door Digihero op verzoek van Klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van de artikelen 2.7 en 2.8
- 2.10 Wanneer er tegenstrijdigheid is tussen de bepalingen van de verschillende documenten (die samen de gehele Overeenkomst vormen) geldt de volgende rangorde:
  - 1. Voicelog
  - 2. Bestelformulier
  - 3. Algemene Voorwaarden (en in het verlengde: aanvullende voorwaarden)
- 2.11 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

## 3. Aanbieding, totstandkoming, duur en de Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Dit vindt plaats op een van de navolgende wijzen;
  - a. door het mondeling tot stand komen van de Overeenkomst (voicelog);
  - b. door het ondertekenen van de Overeenkomst door Klant.
- 3.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst. Indien in de overeenkomst geen minimumperiode is vermeld is de minimumperiode per Aansluiting 12 maanden. De overeenkomst gaat in op de datum waarop de aansluiting(en) in gebruik wordt/worden gesteld (hierna: "ingebruikstellingsdatum").
- 3.3 Wanneer de minimumperiode is verstreken volgt er een stilzwijgende verlenging voor onbepaalde tijd tenzij anders overeengekomen of tenzij één van de partijen de aansluiting beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Indien een Minimumperiode is overeengekomen geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de Minimumperiode. Opzeggingen dienen schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van naam, adres, postcode, woonplaats, klantnummer, gewenste einddatum en de telefoonnummers die het betreft en dienen ondertekend te worden.
- 3.4 De Klant kan nimmer rechten ontlenen aan de korting die is overeengekomen ten behoeve van deze Aansluiting(en) wanneer deze, om welke reden dan ook, wordt beëindigd voor de ingebruikstellingsdatum. Als de Klant de korting reeds in ontvangst heeft genomen, dan is Digihero gerechtigd deze korting van de klant terug te vorderen.

- 3.5 Digihero heeft het recht, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de aan Digihero toekomende rechten (d.w.z. rechten ten aanzien van reeds vervallen boetes of rente, het recht op schadevergoeding e.d.) en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een schriftelijke mededeling aan de klant, de levering van de (aanvullende) Dienst te beëindigen, enig verschuldigd bedrag aan Digihero in zijn geheel op te eisen of aansluitkosten in rekening te brengen in de volgende gevallen:
- wanneer er enige verplichtingen jegens Digihero niet of niet geheel wordt nagekomen uit kracht der wet of de Overeenkomst; of
  - indien er sprake is van een aanvraag voor faillissement, een faillietverklaring aanwezig is, tot boedelafstand wordt overgegaan dan wel beslag wordt gelegd op het geheel of een gedeelte van zijn of haar vermogen; of
  - wanneer er wordt nagelaten een deel of het gehele factuurbedrag te voldoen binnen de daarvoor gestelde termijnen; of
  - indien er is overgegaan of wordt besloten tot staking of overdracht van de onderneming.
- 3.6 Indien klant tijdens de looptijd van de overeenkomst, voor de overeengekomen einddatum, wil beëindigen zal klant worden aangerekend een bedrag dat zal bestaan uit alle bedragen die te vorderen zijn onder het contract, vermeerderd met een schadevergoeding wegens contractbreuk die 35 % van de overeengekomen prijs bedraagt, met een minimum van 150,00 EUR. Onder de bedragen die te vorderen zijn onder het contract worden in elk geval, maar niet uitsluitend, gerekend periodieke vaste kosten te vermeerderen met de gemiddelde variabele kosten, aansluitkosten en geleverde(bruikleen)apparatuur.

## 4. Tarieven en betaling

- 4.1 De klant is de tarieven verschuldigd zoals die zijn omschreven op de website. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting(btw), accijnzen, in- en uitvoerrechten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tarieven voor belminuten naar het buitenland zijn onderhevig aan marktfluctuaties. Digihero factureert belminuten buitenland met een vaste winstopslag door zoals die aan haar in rekening worden gebracht door KPN-Wholesale. Een lijst met actuele tarieven is altijd op de website van Digihero te raadplegen. Welke van overheidswege worden opgelegd. Tarieven voor belminuten naar het buitenland zijn onderhevig aan marktfluctuaties. Digihero factureert belminuten buitenland met een vaste winstopslag door zoals die aan haar in rekening worden gebracht door KPN-Wholesale. Een lijst met actuele tarieven is altijd op de website van Digihero te raadplegen.
- 4.2 Digihero heeft het recht een korting c.q. aanbieding per aansluiting aan klant te verstrekken. Deze korting c.q. aanbieding wordt per bestelling opnieuw vastgesteld. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.
- 4.3 Digihero is gerechtigd om, zonder aankondiging vooraf, de gehanteerde prijzen eenmaal per jaar te indexeren conform de CBS Consumentenprijsindex plus maximaal 6 procent. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs, en de prijsverhoging kan nimmer aanleiding vormen voor een tussentijdse ontbinding.
- 4.4 De klant ontvangt maandelijks een (elektronische) factuur van Digihero. Hierop staan de kosten voor het gebruik van de aansluiting(en), en eventuele vergoedingen voor aanvullende diensten, en overige kosten. De vaste, periodieke kosten is de klant verplicht om bij maandelijks vooruitbetaling voor de komende maand te voldoen. Gesprekskosten worden in beginsel achteraf gefactureerd, per begin van een maand voor de voorafgaande maand. Infopact is gerechtigd de kosten die de limiet van 250 euro ex btw te boven gaan al dan niet per automatische incasso te incasseren, vanaf het moment dat de limiet wordt overschreden. Ten aanzien van alle overige door Digihero te leveren dienstverlening dienen facturen door Klant te worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen acht dagen na factuurdatum moeten betalen. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 4.5 Alle facturen en overige communicatie worden in beginsel per mail verzonden. De eerste factuur na aansluiting wordt ook per post verstuurd, waar geen kosten voor in rekening worden gebracht. Wanneer de Klant ervoor wil kiezen alle facturen schriftelijk per post te ontvangen, dan zullen de maanden daarna extra kosten in rekening worden gebracht voor de kosten van de administratie en het verzenden.
- 4.6 Voor het gebruik van automatische incasso worden geen kosten in rekening gebracht. Wanneer de Klant na de eerste drie maanden per factuur wil betalen zonder automatische incasso, dan wordt hiervoor een additioneel bedrag in rekening gebracht.
- 4.7 Eventuele onjuistheden in de facturen van Digihero dienen voor het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan Digihero medegedeeld te worden. Bij gebrek wordt geacht dat de Klant de factuur akkoord heeft bevonden.
- 4.8 De Dienst(en) is(/zijn) bedoeld voor normaal gebruik. In het geval van bijzondere omstandigheden is Digihero gerechtigd om tussentijds te factureren en/of (onmiddellijke)aan betaling te vorderen en de klant hierover te informeren. Bijzondere omstandigheden kunnen o.a. zijn wanneer er ongebruikelijk veel of kostbare telecommunicatieverkeer in een kort tijdsbestek heeft plaatsgevonden of wanneer er twijfel bestaat over het rechtmatig gebruik van de Aansluiting(en).

- 4.9 Indien de Klant niet over is gegaan tot tijdige betaling, dan zal Digihero de klant op de hoogte brengen. Hierna wordt een nadere termijn van betaling vastgesteld waarop het verschuldigd bedrag op het rekeningnummer van Digihero moet zijn bijgeschreven. Als moment van betaling geldt het moment dat Digihero de betaling heeft ontvangen.
- 4.10 Indien ook binnen de termijn als genoemd in art 4.9 geen betaling ontvangen wordt, is de klant in verzuim zonder dat daarvoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf dat moment wordt de klant geïnformeerd over de buitengerechtelijke incassokosten.
- 4.11 Digihero heeft het recht om de dienst(en) of aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen indien de (onmiddellijke)betaling uitblijft.
- 4.12 De Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van hetgeen Digihero nog te vorderen heeft met hetgeen hij/zij meent te mogen vorderen van Digihero. Digihero is vooralsnog bevoegd om alles wat verschuldigd is aan de Klant te verrekenen met wat de Klant aan Digihero verschuldigd is (al dan niet opeisbaar).

## 5. Niet-tijdige betaling

- 5.1 Alle aan de invordering verbonden kosten vanaf de vervaldatum van de factuur zijn voor rekening van de Klant. De Administratie- en (buitengerechtelijke) incassokosten komen tevens voor rekening van de Klant, alsmede de eventuele rente.
- 5.2 Digihero behoudt zich het recht voor om tot buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling wanneer de Klant de factuur niet binnen de door Digihero gestelde termijn betaalt, haar overboeking ongedaan maakt of er gerede twijfel bestaat aan haar betaalcapaciteit. Klant dient Digihero onmiddellijk op de hoogte te stellen indien zo een(soortgelijke) situatie zich voordoet. Daarnaast is Digihero gerechtigd het gehele factuurbedrag onmiddellijk en integraal op te eisen en/of tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan. Bij een beëindiging is de klant verplicht de vaste, periodieke kosten van de nog resterende periode van de Overeenkomst te voldoen, waarbij de Klant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.
- 5.3 De betalingen die door de Klant zijn gedaan strekken eerst ter afdoening van de verschuldigde kosten, vervolgens ter afdoening van de verschenen rente en tot slot ter afdoening van de opeisbare facturen die het langst openstaan.
- 5.4 Wanneer Digihero vaststelt dat de Klant binnen een periode van veertien dagen na verzoek van Digihero tot het voldoen aan zijn of haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan Digihero de Overeenkomst beëindigen. Enige aanspraak van de Klant tegenover Digihero komt dan te vervallen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder gedeerde inkomsten die Digihero lijdt als gevolg van de tekortkomingen van de klant en de daaropvolgende ontbinding van de Overeenkomst.
- 5.5 Wanneer de rekening niet volledig wordt betaald, kan Digihero de persoonsgegevens van de Klant verstrekken aan stichting Preventel.

## 6. Levertijd en aflevering

- 6.1 De levertijden die zijn opgegeven zijn bij benadering vastgesteld en dienen niet beschouwd te worden als fatale termijn. Een overschrijding van levertijd verplicht Digihero niet tot schadevergoeding. Tevens geeft dit de Klant niet het recht de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet na te komen of op te schorten. De Klant dient Digihero een redelijke termijn te stellen voor de uitvoering van de opdracht zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn aan de Klant.
- 6.2 De tijdens het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige levering van de voor de nakoming van de Overeenkomst door Digihero benodigde zaken zijn criteria waarop de levertijd is gestaafd. De levertijd wordt voor zover nodig verlengd, indien ten gevolge van een wijziging van de werkomstandigheden en/of de niet tijdige levering van de door Digihero benodigde zaken vertraging ontstaat.

## 7. Gebreken

- 7.1 Digihero staat in voor de deugdelijkheid van de geleverde diensten in overeenstemming met hetgeen de Klant redelijkerwijs mag verwachten naar aanleiding van de Overeenkomst. Indien er wel sprake is van een aan Digihero verwijtbare ondeugdelijkheid dan zal Digihero de betrokken dienst(en) opnieuw leveren of een redelijke prijsreductie hanteren.
- 7.2 Indien er zich een aan Digihero verwijtbaar ondeugdelijkheid voordoet in de geleverde (bruikleen) producten, bijvoorbeeld productie- en/of materiaalfouten, dan zal Digihero deze gebreken (laten) herstellen of het product vervangen.

- 7.3** In de volgende gevallen is er geen sprake van garantie:
- wanneer (het personeel van) de Klant de aanwijzingen of voorschriften niet in acht neemt;
  - wanneer er sprake is van ander gebruik dan normaal voorzien gebruik;
  - wanneer (bruikleen)product wordt gebruikt in een andere dan originele staat;
  - indien er sprake is van onoordeelkundig gebruik of bewaren door de Klant;
  - bij de toepassing van enige overheidsvoorschriften als het gaat om de aard en/of kwaliteit van de toegepaste materialen.
- 7.4** De kosten, die voortvloeien uit een gebrek dan wel schade aan de door Digihero ter beschikking gestelde (bruikleen) producten die (daarnaast) het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de voorschriften uit de handleiding, onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik, beschadiging, werkzaamheden door derden of door de Klant zelf zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Digihero, komen voor rekening van de Klant
- 7.5** Meteen na ontvangst dient de Klant geleverde (bruikleen)producten te keuren. Gebreken dienen ter plekke gemeld te worden of binnen acht dagen nadat een gebrek zich voordoet schriftelijk gemeld te worden.
- 7.6** Bij twijfel is Digihero gerechtigd de (bruikleen)producten te (laten) inspecteren om de tekortkoming vast te stellen. De Klant is vooralsnog verplicht de (bruikleen)producten ter beschikking van Digihero te houden, op straffe van verval van ieder recht en/of vervanging.

## 8. Buitengebruikstelling/heraansluiting

- 8.1** Wanneer een klant ter zake van de Aansluiting(en) een verplichting jegens Digihero niet nakomt dan is Digihero gerechtigd de Aansluiting(en) tijdelijk buiten gebruik te stellen.
- 8.2** Digihero is voorts bevoegd over te gaan op buitengebruikstelling indien de Klant de belangen van Digihero anderszins schaadt en van Digihero in redelijkheid niet verlangd kan worden dat de aansluiting(en) in dienst worden gehouden. 8.3. Wanneer de Klant binnen een door Digihero gestelde redelijke termijn zijn/haar verplichting is nagekomen, dan zal Digihero overgaan tot indienststelling. De Klant is daarbij aansluitkosten verschuldigd.

## 9. Gebruik

- 9.1** De Klant staat in voor al het gebruik dat wordt gemaakt bij zijn/haar aansluiting(en), zelfs wanneer dit gebeurt zonder zijn/haar toestemming. Alle gemaakte gebruikskosten zijn voor rekening van de Klant.
- 9.2** 'Fair Use Policy': Met Digihero Onbeperkt bellen kunt u onbeperkt bellen naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland. Inbegrepen in Digihero Onbeperkt: gesprekken binnen en buiten de regio en naar mobiele nummers in Nederland. Niet inbegrepen in Digihero Onbeperkt (wordt apart gefactureerd) alle andere bestemmingen, onder andere (niet uitputtend): internationaal, internationaal Inmarsat/Satelliet, 084, 085, 087, 06-informatie nummers, 0900servicenummers. Vast Onbeperkt is bedoeld voor normaal telefoongebruik. Daarom hanteert Digihero een Fair Use Policy. Dat houdt in dat Digihero zich, in geval van geconstateerd misbruik of excessief gebruik (indien de klant driemaal meer belt met Vast Bellen Onbeperkt t.o.v. het vastgestelde bedrag op basis van de huidige Vast Bellen tarieven of driemaal meer belt dan het gemiddelde van andere klanten die ongeveer hetzelfde betalen), het recht voorbehoudt om die maatregelen te treffen die hij nodig acht om het misbruik of excessief gebruik te beëindigen. Onder misbruik wordt onder andere verstaan continu en veelvuldig gebruik, beveiligingsoproepen, het onevenredig genereren van verkeer en ongeautoriseerde commerciële uitbating van deze dienst zoals gebruik in zogenaamde belhuizen. De door Digihero te treffen maatregelen kunnen (onder meer) inhouden buitengebruikstelling (eventueel met terugwerkende kracht) van Vast Onbeperkt bellen.
- 9.3** De Klant dient zorgvuldig en verantwoordelijk gebruik te maken van de Dienst(en), en is daarbij verplicht de dienst(en) volgens de toepasselijke wettelijke regels en de regels van Digihero te (laten) gebruiken. De door Digihero geleverde dienst mag daarbij ook niet gebruikt worden voor strafbare feiten of misbruik van de dienst t.o.v. derden. Het telefonisch lastigvallen van anderen met gebruik van de Dienst en dergelijke soortgelijke gevallen is niet toegestaan en de Klant is aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
- 9.4** Het is niet toegestaan voor de Klant om anderen klanten van Digihero of derden te hinderen of schade toe te brengen aan systemen en netwerken. Bij gebruik van dataverkeer dient de Klant zich te houden aan de volgende zaken:
- Onthouden van (poging) tot ongeautoriseerd toegang te verschaffen tot computersystemen, data en software (hacken);
  - Onthouden van spam, virussen, of kettingbrieven;
  - Onthouden van overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst verstoort;
  - Onthouden van het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of die in strijd is met de goede zeden of openbare orde;
  - Onthouden van handelingen welke leiden tot onvolledige netwerkbeschikbaarheid waardoor de normale levering van diensten wordt beperkt.

- 9.5 Digihero is door de Klant gevrijwaard tegen alle aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Digihero zouden willen verhalen.
- 9.6 De Klant is verplicht gehoor te geven aan de voorschriften van Digihero wanneer het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt door het gebruik van de aansluiting(en). De Klant is daarbij ook verplicht de financiële gevolgen te aanvaarden.

## 10. Apparatuur

- 10.1 Apparatuur en overige bruikleen producten blijven te allen tijde eigendom van Digihero.
- 10.2 De Klant dient bij gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door Derden. Digihero is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of gebrekkig functioneren van eigen apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.
- 10.3 In geval van diefstal of verlies is de Klant vergoeding verschuldigd voor het vervangen van de apparatuur of bruikleen product.
- 10.4 Alle kosten die verband houden met blokkering, afsluiting en heraansluiting zijn voor rekening van de Klant. Eventuele kosten om het telefoonnummer wederom te verkrijgen na afsluiting zijn wederom voor rekening van de Klant.
- 10.5 Indien er op locatie wordt geconstateerd dat eventuele additionele hardware vereist is, en dus extra geleverd moet worden (d.w.z. switches, kabels e.d.), dan worden deze kosten gefactureerd aan de Klant.
- 10.6 Bruikleenproducten blijven te allen tijde eigendom van Digihero. De Klant is niet gerechtigd een bruikleenproduct te verpanden, te verhuren, te verkopen of op enige wijze aan een derde ter beschikking te stellen. In geval van schending van deze verbintenis door (personeel van) de Klant verbeurt de Klant t.o.v. en t.b.v. Digihero een aan Digihero toekomende boete (welke per overtreding zal worden opgesteld). Dit vindt plaats onverminderd het recht van Digihero op vergoeding van de door de overtreding veroorzaakte schade en onverminderd het recht van Digihero op vordering van nakoming van deze verbintenis.
- 10.7 Bruikleenproducten dienen in originele verpakking en in goede staat geretourneerd te worden. Wanneer er een gebrek of schade wordt geconstateerd, of de bruikleenproducten niet in originele verpakking geretourneerd worden, dan is de Klant de aanschafprijs verschuldigd.

## 11. Veranderingen

- 11.1 Digihero kan de technische eigenschappen van de Dienst wijzigen. Daarnaast is Digihero ook gerechtigd om de(aanvullende) Dienst (gedeeltelijk) te wijzigen door een vervangende dienst.
- 11.2 Klant is gehouden om Digihero gegevens te verstrekken die het nodig heeft met betrekking tot de instandhouding van de aansluiting(en). Een storing dient zo spoedig mogelijk bij Digihero te worden gemeld.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1 Digihero is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade. Dit geldt ook voor persoons- en zaakschade, gevolgschade (gederfde inkomsten, stagnatieschade e.d.), immateriële schade en iedere andere schade die is ontstaan door welke oorzaak dan ook (tenzij grove schuld of opzet van Digihero).
- 12.2 Digihero sluit tevens de aansprakelijkheid uit voor handelingen van de werknemers of andere personen in onze organisatie die binnen onze risicosfeer komen te vallen, inclusief (grove) schuld of opzet van deze personen.
- 12.3 Er is geen sprake van aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van het niet dan wel iets correct of niet volledig van de door ons opgegeven dan wel vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen.
- 12.4 De Klant heeft geen aanspraak op Digihero in het geval van schade die het gevolg is van misbruik, diefstal of andere wijze van onrechtmatig handelen door een derde. Dit geldt ook in de gevallen dat een ander dan de Klant gebruik kan maken of maakt van de door Digihero geleverde diensten. De Klant blijft gehouden voor de afgenomen dienst(en) te betalen.
- 12.5 Wanneer onherroepelijk is vast komen te staan dat de uitoefening van het recht tot opschorting of ontbinding ten onrechte heeft plaatsgevonden, is Digihero niet aansprakelijk en niet gehouden tot enige vergoeding van schade over te gaan (tenzij grove schuld of opzet van Digihero).
- 12.6 In het geval Digihero gehouden zal zijn tot schadevergoeding te moeten uitkeren, dan zal deze nooit hoger zijn dan de factuurwaarde (exclusief BTW) van de geleverde diensten en/of producten die verband heeft met de schade die is veroorzaakt, met een maximum van €5.000,-. In het geval dat de schade gedekt wordt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, dan zal het bedrag nooit hoger zijn dan het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de verzekeraar.
- 12.7 Digihero (incl. werknemers en ingeschakelde derden) wordt door de Klant gevrijwaard van iedere aanspraak van derden ongeacht de oorzaak. Dit geldt ook voor de voor Digihero voortvloeiende kosten.



## 13. Overmacht

- 13.1 Digihero is gerechtigd om bij overmacht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De Klant heeft dan geen recht op vergoeding van kosten, schade en/of rente.
- 13.2 Onder overmacht vallen alle situaties die niet uitsluitend van de wil van Digihero afhankelijk is.

## 14. Annulering

- 14.1 Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Klant om binnen de bedenktijd van 14 (veertien) dagen af te zien van de Overeenkomst en de Overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden. Herroeping is alleen mogelijk bij nieuwe contracten en niet bij verlenging of aanpassing van een bestaand contract.
- 14.2 De Klant mag een bestelling niet zonder geldige rechtsgrond annuleren.
- 14.3 Indien de Klant een gegeven order geheel of gedeeltelijk annuleert, is de Klant gehouden alle met het oog op de uitvoering van deze order redelijkerwijs gemaakte kosten, de werkzaamheden en de winstderving van Digihero, te vermeerderen met BTW, aan Digihero te vergoeden.

## 15. Gegevensbescherming (privacy)

- 15.1 De verkregen vertrouwelijke (persoons)gegevens van de Klant zullen slechts in het kader van de bedrijfsvoering of met als doel de registratie en facturering van Digihero en haar groepsmaatschappijen worden verwerkt en gebruikt.
- 15.2 De Klant gaat ermee akkoord dat de gegevens van de aanvraag door Digihero worden geregistreerd, verwerkt en gebruikt.
- 15.3 Indien er uitstaande vorderingen van Digihero op haar Klant is, dan is Digihero gerechtigd deze gegevens te verstrekken aan de persoon of het bedrijf dat door Digihero is belast met het innen van de uitstaande vorderingen.
- 15.4 Digihero verstrekt alleen de gegevens aan de leveranciers die verband hebben met het aanvragen en toekennen van een aansluiting.
- 15.5 De gegevens worden slechts bewaard voor de periode die samenhangt met een goede bedrijfsvoering en vinden plaats conform de wettelijke vereisten.
- 15.6 Wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie zal door Digihero nageleefd worden. Digihero kan daarbij ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan de gegeven lasten tot aftappen.
- 15.7 De Klant is gehouden om Digihero schriftelijk op de hoogte te brengen van enige wijziging in zijn of haar persoonlijke gegevens. De Klant is aansprakelijk wanneer er eventuele gevolgen zijn van het niet of niet op tijd doorgeven van de gewijzigde gegevens.

## 16. Telefoonnummers

- 16.1 Voor zover bij of krachtens de wet niet anders is geregeld, kan de Klant geen recht doen gelden op het verkrijgen of het behouden van bepaalde telefoonnummers.
- 16.2 Als u van Digihero een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen wat begint met '06' mag u dit nummer niet gebruiken voor mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers gebruikt worden. Digihero zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers.



## 17. (Aanvullende) Diensten

- 17.1** De Klant kan bij het sluiten van een overeenkomst met Digihero een aanvullende dienst verkrijgen, waarop aanvullende voorwaarden en eventueel kosten van toepassing (kunnen) zijn.
- 17.2** De Diensten van Digihero zijn bedoeld voor normaal gebruik. Digihero hanteert zowel voor de reguliere dienst alsmede voor de aanvullende dienst een Fair Use Policy. Bij excessief, niet-normaal of oneigenlijk gebruik (zoals eerder in de voorwaarden omschreven) zullen maatregelen getroffen worden en kunnen kosten in rekening worden gebracht.
- 17.3** Bij de dienst Digihero Onbeperkt en Belvrij zal de klant de dienst aanwenden voor normaal zakelijk gebruik, ook indien sprake is van een vast tarief. Indien sprake is van excessief gebruik door de Klant (meer dan 3 maal het gemiddeld gebruik door andere gebruikers van dezelfde Dienst die ongeveer hetzelfde betalen), is Digihero bij voortzetting van dit excessief gebruik gerechtigd het gebruik dat boven de normen ligt alsnog aan de Klant in rekening te brengen. Of om de klant een nieuw aanbod te doen voor hoger vast maandbedrag.
- 17.4** Als de klant gebruik maakt van de aanbieding 'Gratis domeinnaam inclusief hosting' dan is deze aanbieding het eerste jaar gratis mits de klant een Digihero Onbeperkt en een Digihero Internetabonnement afneemt. Bij beëindiging van het Digihero Onbeperkt abonnement of het Digihero Internetabonnement komt de gratis aanbieding te vervallen en kan de klant kiezen gebruik te maken van de domeinnaam inclusief hosting voor het maandbedrag van 5,95 EUR.

## 18. Intellectueel eigendom

- 18.1** Alle intellectuele en industriële eigendom komen toe aan Digihero.
- 18.2** Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Digihero tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming van Digihero is verkregen. Klant is bij toestemming verplicht zich te houden aan de richtlijnen en instructies van Digihero met betrekking tot het gebruik van merken, logo's en dergelijke zaken van Digihero

## 19. Slotbepalingen

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.