

# BIJZONDERE VOORWAARDEN VAST INTERNET

ONDERNEMINGEN, ORGANISATIES ZONDER WINSTOOGMERK EN BEOEFENAARS VAN EEN VRIJ BEROEP

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Definities .....	3
Inleiding .....	4
1. Installatie en onnodige interventie .....	4
2. Activatiedatum .....	5
3. Internettoegang.....	5
4. Bijzondere verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant .....	6
5. Bijzondere verplichtingen van Citymesh .....	6
6. Fair Use Policy .....	6
7. Inwerkingtreding en beëindiging van de Overeenkomst .....	7
8. Bruikleen .....	9

## Definities

Activatiedatum	Datum waarop de Dienst zal worden geactiveerd.
DSL	Technologie die toegang tot het internet over een traditionele telefoon aansluiting mogelijk maakt.
NTP	“Network Termination Point”, het eindpunt van het DSL-netwerk op het Installatie Adres van de Klant.
ONT	Optical Network Terminal, een apparaat dat rechtstreeks communiceert met een internetprovider (ISP) om op het Installatie Adres een glasvezel internetverbinding te krijgen

## Inleiding

Deze Bijzondere Voorwaarden voor Vast Internet voor ondernemingen of organisaties zonder winst oogmerk of beoefenaars van een vrij beroep, verder Internet Voorwaarden, zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden en regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, zijnde Citymesh, en de Klant, vanaf diens Abonnementaanvraag. Zij maken deel uit van de Overeenkomst en zijn van toepassing op alle daarmee verband houdende rechtshandelingen met betrekking tot vast internet. In geval van tegenstrijdigheid krijgen deze Internet Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.

## 1. Installatie en onnodige interventie

- 1.1. Wat de Installatie betreft, varieert het tarief afhankelijk van het door de Klant gekozen installatietype. De verschillende installatiemogelijkheden die Citymesh aanbiedt, worden beschreven op de Citymesh website.
- 1.2. De prijs voor de door de Citymesh techniker te installeren Hardware is niet inbegrepen in de installatievergoeding.
- 1.3. Meerwerken worden bewezen, hetzij door een schriftelijke Overeenkomst, hetzij door uitvoering door Citymesh. Indien Citymesh, of een onderaannemer die in opdracht van Citymesh werkt, op verzoek of met instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties of leveringen door de Klant aan Citymesh worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Citymesh of zullen, in het geval dat er een vaste prijs is afgesproken, de meerkosten in rekening worden gebracht. Citymesh is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.4. ONNODIGE INTERVENTIE
  - 1.4.1. Bij een onnodige interventie is Citymesh gerechtigd de Klant een administratieve vergoeding ten bedrage van € 164,46 aan te rekenen. Daarnaast kan Citymesh de kosten voor de onnodig uitgevoerde handelingen aan de Klant aanrekenen.
  - 1.4.2. Een onnodige interventie is:
    - (i) een verzoek tot herstelling van een storing die niet door Citymesh werd veroorzaakt en waarbij door Citymesh, of een onderaannemer die in opdracht van Citymesh werkt, toch handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, ...) zijn uitgevoerd;
    - (ii) een interventie waarbij Citymesh, of een onderaannemer die in opdracht van Citymesh werkt, nutteloze handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, ...) heeft verricht doordat de Klant niet op het afgesproken tijdstip op de afspraak aanwezig was, geen toegang tot zijn domein gaf of onjuiste informatie verschaft had;
    - (iii) een interventie die moest uitgevoerd worden als gevolg van een fout waarvoor de Klant verantwoordelijk is.

- 1.4.3. Bovenstaande interventies zijn niet beperkt tot het domein van de Klant en kunnen ook betrekking hebben op de infrastructuur buiten het domein van de Klant.

## 2. Activatiedatum

- 2.1. De aan de Klant tijdens de Abonnementsaanvraag gevraagde Activatiedatum is een richtdatum. Citymesh zal zich inspannen om de Activatie op of zo dicht mogelijk bij die datum te laten plaatsvinden.
- 2.2. Citymesh zal zich inspannen om het Abonnement binnen de twintig (20) Werkdagen te activeren, indien zich geen technische complicaties voordoen (vb. de aansluiting op het netwerk is technisch niet mogelijk zonder voorafgaande extra werken, afkeuring van de lijn, foutieve gegevens verstrekt door de Klant zoals bijvoorbeeld het doorgeven van een onjuist telefoonnummer...).
- 2.3. De Activatiedatum van de Dienst wordt bepaald in samenspraak met de Klant. Die datum hangt ook af van de locatie en van de noodzaak om ter plaatse werken te laten uitvoeren door derde operatoren, waardoor de Activatie termijn wordt verlengd. De Klant is ertoe gehouden Citymesh tijdig alle gevraagde en juiste inlichtingen te verstrekken.

## 3. Internettoegang

- 3.1. Het Abonnement gaat van start op het moment van het verzenden van de schriftelijke bevestiging van de Activatie van de Dienst naar de Klant.
- 3.2. De Dienst wordt op de NTP of de ONT geactiveerd.
- 3.3. De Klant verklaart de werking van de internettoegang en van internet te kennen en de gebruiksregels zoals vermeld in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden die op internet van kracht zijn, te aanvaarden.
- 3.4. Citymesh behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen (inbegrepen het wijzigen van de inlogprocedure) en/of verbeteringen door te voeren, indien het functioneren van de Dienst dit vereist. De Klant zal hiervan op voorhand op de hoogte worden gebracht.
- 3.5. Het recht om van de Dienst gebruik te maken is, behoudens indien het tegengestelde in specifieke voorwaarden werd bepaald, voorbehouden aan de Klant voor professioneel gebruik. Het is de Klant verboden aan hem verleende rechten te misbruiken of bewust verkeerd te gebruiken, zoals bijvoorbeeld een dynamisch IP-adres op permanente wijze te gebruiken op een zodanige wijze dat de Klant over een vast IP-adres zou beschikken, tenzij anders vermeld in de specificaties van het desbetreffende Abonnement. In het geval dat de Klant dit verbod zou negeren, is Citymesh gerechtigd om de Overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden.
- 3.6. Om toegang te krijgen tot de Citymesh Dienst, wordt de Klant een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord toegewezen, hierna de Logingegevens genoemd.
  - 3.6.1. De Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passende gebruik ervan. Hiertoe dient de Klant alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passende

- gebruik ervan te verzekeren en ervoor te zorgen dat deze niet aan derden onthuld worden. De Logingegevens worden nooit door Citymesh gevraagd.
- 3.6.2. Indien de Klant enige reden heeft om aan te nemen dat zijn Logingegevens bekend geworden zijn aan iemand die niet gemachtigd is die te gebruiken, of dat zijn Logingegevens gebruikt worden of gebruikt zouden kunnen worden op een niet-toegelaten wijze, dient de Klant Citymesh daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen.
  - 3.6.3. Indien Citymesh redenen heeft om aan te nemen dat de vertrouwelijkheid en/of veiligheid in gevaar is of wordt geschonden of de Dienst wordt misbruikt, kan Citymesh de Logingegevens wijzigen. In dat geval zal Citymesh de Klant daarvan op de hoogte brengen.
  - 3.6.4. De Klant verbindt zich ertoe om de Dienst enkel voor eigen gebruik aan te wenden. Indien Citymesh redenen heeft om aan te nemen dat de Klant de Logingegevens bewust met derden heeft gedeeld, is Citymesh gerechtigd om de Overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden.

## 4. Bijzondere verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant

- 4.1. De vaste Dienst zoals Citymesh die levert, is beperkt tot het leveren van de noodzakelijke verbinding zodat de Klant over breedband internet kan beschikken. Hardware die nodig is om over breedbandinternet te kunnen beschikken valt hier niet onder.
- 4.2. Voor misbruiken op andere netwerken of door personen met IP adressen die niet door Citymesh werden toegekend, dient de beheerder van het betrokken IP-adres op de hoogte te worden gebracht zodat deze zijn klant kan identificeren en de nodige maatregelen kan nemen. Teneinde te weten wie de betrokken beheerder is, dient de Klant de WHOIS databanken te consulteren (<https://who.is/>).

## 5. Bijzondere verplichtingen van Citymesh

- 5.1. Citymesh verbindt zich ertoe beveiligingen in te bouwen in het Citymesh netwerk waardoor potentieel misbruik wordt geminimaliseerd. Citymesh kan hiermee niet elke vorm van oneigenlijk gebruik uitsluiten. Citymesh draagt daarom geen enkele verantwoordelijkheid inzake virussen, ongewenste e-mail, indringers via onbewaakte poorten of andere informaticacriminaliteit vanwege derden.
- 5.2. Citymesh kan op vraag van bevoegde derden overgaan tot het blokkeren van bepaalde onrechtmatige informatie op het internet. In die gevallen heeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.
- 5.3. In het kader van de levering van de Dienst stelt Citymesh geen procedures in op het vast netwerk die erop gericht zijn om bepaald internetverkeer te prioriteren, te vertragen of op andere wijze te beïnvloeden.

## 6. Fair Use Policy

- 6.1. Alle ongelimiteerde aanbiedingen zijn onderhevig aan een Fair Use Policy. Dit houdt in dat alle verbruik "fair" is zolang geen enkele andere Klant problemen ondervindt die te wijten zijn aan het zware verbruik van een (1) enkele Klant.

- 6.2. Citymesh behoudt zich het recht voor de Klant te informeren van wie het verbruik regelmatig en aanzienlijk het gemiddelde verbruik van Klanten met hetzelfde Abonnement overschrijdt. De Klant zal door Citymesh schriftelijk en op naspeurbare wijze verzocht worden zijn verbruik te verminderen.
- 6.3. Indien na drie (3) opeenvolgende schriftelijke verzoeken de Klant hieraan geen of onvoldoende gevolg blijkt te geven, behoudt Citymesh zich het recht voor – om de stabiliteit van het Citymesh netwerk en de kwaliteit van de dienstverleningen aan andere Klanten niet in het gedrang te brengen – om het snelheidsprofiel van de Klant gedurende een periode van zeven (7) kalenderdagen te beperken tot een downloadsnelheid van 7,5 Mbps en een uploadsnelheid van 0,5 Mbps.

## 7. Inwerkingtreding en beëindiging van de Overeenkomst

- 7.1. De Overeenkomst treedt in werking op de dag van Activatie van de Dienst door Citymesh. De verzending door Citymesh van de Activatie bevestiging naar het door de Klant tijdens de bestelling opgegeven e-mailadres geldt als bewijs van Activatie. Behoudens schriftelijke opzegging door de Klant voor de vervaldag van de minimumduur, zal de Overeenkomst automatisch voor onbepaalde duur verlengd worden.
- 7.2. De Klant kan de Overeenkomst op elk ogenblik schriftelijk opzeggen zonder verplichting om een reden op te geven, onverminderd de in artikel 7.3. bepaalde voorwaarden. Citymesh zal alles in het werk stellen om de Overeenkomst zo snel mogelijk of op de door de Klant gekozen datum te beëindigen. Citymesh zal de Klant een schriftelijke bevestiging van de effectieve stopzettingsdatum sturen, rekening houdend met de technische specificaties.
- 7.3. OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST
  - 7.3.1. De eenzijdige opzegging van de Overeenkomst door de Klant doet onmiddellijk en onherroepelijk rechtsgevolgen ontstaan.
  - 7.3.2. OPZEGTERMIJN
    - 7.3.2.1. De Klant met maximum negen (9) werknemers kan de Overeenkomst beëindigen op een zelf gekozen moment, zelfs indien dit onmiddellijk is.
    - 7.3.2.2. De Klant met meer dan negen (9) werknemers kan aan een opzegtermijn van maximum een (1) maand worden gehouden bij beëindiging van de Overeenkomst na de stilzwijgende verlenging ervan in onbepaalde duur.
  - 7.3.3. OPZEGVERGOEDING

Indien de Klant tijdens de minimumduur beslist tot voortijdige beëindiging van de Overeenkomst, kan van rechtswege een schadeloosstelling wegens voortijdige beëindiging van de Overeenkomst geëist worden.

    - 7.3.3.1. Deze schadeloosstelling wordt voor een Klant met meer dan negen (9) werknemers gelijkgesteld aan de som van de resterende maandelijkse bedragen tot en met het einde van de minimumduur.
    - 7.3.3.2. Voor een Klant met maximum negen (9) werknemers wordt de schadevergoeding beperkt tot de totaliteit van het maandelijkse Abonnementsgeld dat nog verschuldigd is tot aan de afloop van

de eerste zes (6) maanden na de inwerkingtreding van de Overeenkomst.

- 7.3.4. De bewijslast van het aantal werknemers ligt bij de Klant.
- 7.4. Bij een verhuis wordt de Overeenkomst op de oude locatie stopgezet. Het Abonnement op de nieuwe locatie wordt als een nieuwe Overeenkomst beschouwd, onderworpen aan alle toepasselijke voorwaarden verbonden aan het aangaan van een nieuwe Overeenkomst voor een Abonnement voor internettoegang. In het geval dat de verhuis plaatsvindt gedurende de minimumduur, en de Klant voor de nieuwe locatie een Overeenkomst aangaat voor minimaal een gelijkwaardig nieuw Citymesh Abonnement voor internettoegang, is de Klant geen schadevergoeding verschuldigd zoals beschreven in artikel 7.3. Citymesh zal na activatie van het Abonnement op het nieuwe Installatie Adres een creditnota opmaken voor de te veel gefactureerde periode van het Abonnement op het oude Installatie Adres.
- 7.5. Wanneer de Klant wenst over te stappen naar een Abonnement dat gebruikmaakt van een andere internettechnologie, zal dit door Citymesh als een nieuwe Overeenkomst beschouwd worden, onderworpen aan alle toepasselijke voorwaarden verbonden aan het aangaan van een nieuwe Overeenkomst voor een Abonnement voor internettoegang.
- 7.6. De Klant kan de Overeenkomst niet aan een derde persoon overdragen. Wanneer een derde persoon zich op het Installatie Adres van de Klant wenst te vestigen waarop de Overeenkomst van toepassing is, en hij wenst de actieve internetverbinding van de Klant over te nemen, dan dient hij met Citymesh een nieuwe Overeenkomst af te sluiten. Tijdens de Abonnementsaanvraag dient de derde persoon te vermelden dat het om de overname van de actieve internetaansluiting van de betreffende Klant gaat. De Klant dient zijn Overeenkomst met Citymesh zelf schriftelijk te beëindigen. Indien de derde persoon een Abonnement verkiest dat gebruikmaakt van een andere internettechnologie, zal dit door Citymesh als een nieuwe Overeenkomst voor een Abonnement voor internettoegang beschouwd worden, onderworpen aan alle toepasselijke voorwaarden verbonden aan het aangaan van een nieuwe Overeenkomst voor een Abonnement voor internettoegang.
- 7.7. De Klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het Installatie Adres wordt ontzegd, verleent aan Citymesh het recht de Overeenkomst ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de locatie betreft, indien deze laatste daarom vraagt..
- 7.8. Citymesh mag de Overeenkomst stopzetten of schorsen in geval van order of bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie. In dat geval heeft de Klant geen recht op schadevergoeding.
- 7.9. Indien de Klant bij het Abonnement over inbegrepen mailboxen beschikt, dan kan hij gedurende achttien (18) maanden volgend op de einddatum van de Overeenkomst gratis toegang verkrijgen tot de elektronische post die toekomt op het (of de) aangemaakte Citymesh e-mailadres(sen). Wenst de Klant na verloop van deze termijn van achttien (18) maanden nog verder toegang te hebben tot de elektronische post die toekomt op het (of de) aangemaakte Citymesh e-mailadres(sen), dan dient hij hiervoor met Citymesh contact op te nemen om een specifieke Overeenkomst hiervoor af te sluiten.



## 8. Bruikleen

- 8.1. Als onderdeel van bepaalde Abonnementen voor internettoegang kan Citymesh aan de Klant Hardware in bruikleen ter beschikking stellen.
- 8.2. De Hardware blijft gedurende de volledige duur van de bruikleen de exclusieve eigendom van Citymesh.
- 8.3. Tenzij anders expliciet vermeld, is de bruikleen kosteloos.
- 8.4. De Hardware wordt ter beschikking gesteld voor louter professioneel gebruik. Het is de Klant onder geen beding toegestaan de Hardware geheel of gedeeltelijk, met of zonder vergoeding, te vervreemden of op welke wijze dan ook ter beschikking te stellen aan een derde, noch deze te gebruiken op een andere locatie dan het Installatieadres van het betreffende Abonnement.
- 8.5. De Klant wordt tijdens de volledige duur van de bruikleen gehouden als een goede huisvader in te staan voor de bewaring en het behoud van de Hardware. Hij mag zich er slechts van bedienen voor het gebruik en het doel dat door de aard van de Hardware en door de gebruiksaanwijzing bepaald is. Hij staat in voor de kosten van onderhoud en herstel, alsook voor de gevolgen van diefstal of verlies, behoudens wanneer een en ander te wijten is aan overmacht. De Klant wordt ertoe gehouden om Citymesh te vergoeden voor iedere slijtage of beschadiging van de Hardware die geen gevolg is van normaal gebruik.
- 8.6. De Klant mag zijn rechten en verplichtingen onder de Overeenkomst niet aan een derde overdragen.
- 8.7. De Hardware wordt in bruikleen gegeven voor de duur van het afgesloten Abonnement waarvan de bruikleen van de Hardware deel uitmaakt en vangt aan op het moment van Installatie van de Hardware door een Citymesh techniker bij de Klant. Tijdens deze duur is de Klant evenwel vrij om de Hardware op elk ogenblik terug te bezorgen aan Citymesh. De Klant kan hiervoor geen korting noch compensatie claimen. De Klant is verplicht om de Hardware op eigen risico en kosten aan Citymesh terug te bezorgen indien het afgesloten Abonnement waarvan de Hardware deel uitmaakt ten einde komt, om welke reden ook.
- 8.8. Indien de Klant binnen de vijftien (15) kalenderdagen nadat de Overeenkomst tussen hemzelf en Citymesh met betrekking tot het afgesloten Abonnement waarvan de Hardware deel uitmaakt tot een einde komt de Hardware niet terugbezorgt, wordt hij geacht de Hardware te hebben aangekocht. De levering van de Hardware wordt in zo'n geval geacht plaats te hebben gevonden op het ogenblik van de Installatie van de Hardware door de Citymesh techniker. De Hardware zal in dit geval aan de Klant gefactureerd worden tegen de Citymesh verkoopprijs van het moment van aangaan van de Overeenkomst waarvan de bruikleen van de Hardware deel uitmaakte.
- 8.9. DEFECTE HARDWARE
  - 8.9.1. In het geval dat defecte Hardware in bruikleen de oorzaak van een gemeld probleem met de internetverbinding blijkt te zijn, zal de Klant worden gevraagd om bij ontvangst van vervangende Hardware in bruikleen de defecte Hardware in bruikleen naar Citymesh terug te sturen.
  - 8.9.2. De Klant moet de defecte Hardware in bruikleen binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de vervangende Hardware in bruikleen

naar Citymesh terugsturen, en dit in de volledige originele verpakking, inclusief alle materialen die oorspronkelijk in de doos zaten (kabels, handleiding ...). De Klant kan hiervoor gebruik maken van de *Easy Retour Sticker* die bij de vervangende Hardware in bruikleen wordt meegeleverd..

- 8.9.3. Indien de Klant de defecte Hardware in bruikleen niet binnen de vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de vervangende Hardware in bruikleen terugstuurt, is Citymesh gerechtigd om de vervangende Hardware in bruikleen te factureren tegen de op dat moment gangbare verkoopprijs. In geval van betwisting ligt de bewijslast van de terugzending bij de Klant.