

# Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform

**CBG Connect B.V.**

Tel: +31228 56 60 70

[Verkoop@cbgconnect.nl](mailto:Verkoop@cbgconnect.nl)

Versie: 1.1

Maand: augustus 2020

## Versie log

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Door</b>	<b>Opmerking</b>
1	1-10-2019	C. Schotanus	Opstart document
1.1.	03-08-2020	C. Schotanus	H6 Beveiligingsaanbeveling toegevoegd

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Bouwtechnische randvoorwaarden.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Service Level Agreement.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Router.....</b>	<b>6</b>
4.1	Kooprouter.....	6
4.2	Kooprouter met Connect Secure Property.....	6
4.3	Eigen router.....	7
<b>5</b>	<b>Opbouw van Zakelijk Internet.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Beveiligingsaanbeveling.....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Bestellen .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Levering .....</b>	<b>10</b>
8.1	Levertijd.....	10
8.2	Garantie.....	10
8.3	Vergoeding.....	10
8.4	Opzeggen bestaande internetverbinding.....	10
8.5	Opzeggen, contractovername Data Only Connect 1 Platform .....	10
8.6	IP-Range .....	10
<b>9</b>	<b>Facturatie .....</b>	<b>11</b>
9.1	Facturatie éénmalige kosten.....	11
9.2	Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten.....	11
9.3	Maandelijkse kosten voor Connect Secure Property .....	11
9.4	Inflatiecorrectie .....	11
<b>10</b>	<b>Contractduur en Conditie .....</b>	<b>11</b>
10.1	Contractduur.....	11
10.2	Conditie Overeenkomst .....	11
<b>11</b>	<b>Voorwaarden .....</b>	<b>12</b>
11.1	Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten .....	12
11.2	Prevaleren van de documenten.....	12
<b>12</b>	<b>AVG en Verwerkersovereenkomst.....</b>	<b>13</b>

## 1 Inleiding

In het document Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform (Zakelijk Internet) vindt u uitgebreide informatie over diverse zaken die van toepassing zijn. De Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform (Zakelijk Internet) zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst die u heeft gesloten met CBG Connect.

Naast het document Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform kunnen er eventueel ook dienstbeschrijvingen beschikbaar zijn van de diensten die via CBG Connect afgenomen worden. Indien er toepasbare dienstbeschrijvingen zijn, dan zijn deze ook een integraal onderdeel van de overeenkomst.

## 2 Bouwtechnische randvoorwaarden

Er zijn voor installatie en beheer (technische) randvoorwaarden gedefinieerd waaraan u als klant, de klantlocatie en Telco PoP moeten voldoen om te zorgen voor een veilig en betrouwbaar gebruik van de dienst:

- ❖ Aanwezigheid van noodzakelijke kabelgoten voor de in pandige glasvezel bekabeling op Telco PoP van gebouwinvoer naar het IS/RA –punt
- ❖ Het aanwezig zijn van Cat 5e bekabeling
- ❖ Kabelgoten bieden voldoende ruimte voor de glasvezelkabel(s) en zijn gemakkelijk toegankelijk
- ❖ Provider sluit het ISRA-punt aan via een in pandig aan te leggen glasvezel
- ❖ Doorvoer in het pand van buiten naar binnen vereist een buigstraal van 100 cm voor de HDPE
- ❖ In pandig is een minimale buigstraal van 15 cm voor de glasvezelkabel noodzakelijk
- ❖ Bij aansluiting c.q. verbinding met een hoge beschikbaarheid dienen de in pandige glasvezelkabels volledig geografisch gescheiden gerouteerd te zijn
- ❖ Klant is verantwoordelijk voor de schriftelijke toestemming van de eigenaar van het pand (indien van toepassing) om de provider glasvezel(s) te laten binnenkomen
- ❖ 19" kastruimte, 2 hoogte units op maximaal 25 meter afstand van kabelinvoer
- ❖ Een adequate beveiliging van de Klantlocatie
- ❖ Een stofvrije omgeving
- ❖ Voldoende luchtcirculatie in de ruimte
- ❖ Continue 230VAC spanningsvoorziening met Schuko aansluiting, bij voorkeur op een aparte groep en via een UPS.

### Klantverantwoordelijkheden

Het is de verantwoordelijkheid van u als klant om ervoor te zorgen dat aan alle hierboven genoemde randvoorwaarden voor stroomvoorziening, bekabeling en omgevingscondities op klantlocatie/ Telco PoP voldaan is voordat de installatie en levering plaatsvindt. Indien niet aan deze randvoorwaarden voldaan is, is CBG Connect gerechtigd om evt. meerkosten in rekening te brengen of wordt de afwijking opgenomen in het Protocol van Oplevering. Hierdoor kunnen aanspraken op servicegaranties komen te vervallen.

### 3 Service Level Agreement

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd. CBG Connect en haar Service Provider RoutIT streven ernaar om de kwaliteit en continuïteit van de dienst zo goed mogelijk te waarborgen

CBG Connect hanteert voor de af te nemen connectiviteitsdiensten drie niveaus van Service Level Agreements welke door de Service Provider zijn aangegeven:

- SLA A (Always)
- SLA N (Next Business Day)
- SLA B (Best Effort)

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
<b>A (always)</b>	24 x 7	99,90 %	< 2 uur	< 6 uur
<b>N (next business day)</b>	kantoortijden	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
<b>B (best effort)</b>	kantoortijden	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort

\* Zowel bij SLA N als bij SLA B gelden de uren binnen kantoortijden. Alleen SLA A wordt berekend op basis van klokuren

#### Aanmelding en communicatie

Via de website van CBG Connect is het mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen per week een stringticket aan te maken op een bij CBG Connect afgenomen dienst. Ga naar [www.cbconnect.nl](http://www.cbconnect.nl). Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding van een ticket bij de provider. Het tijdstip van aanmaken van de ticket bij de provider geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de response- en hersteltijd.

Melden van storingen buiten kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00 uur) is alleen mogelijk indien u in het bezit bent van een storingscode.

Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentienummer worden verlangd.
- CBG Connect herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de daarbij vermelde oplostijden.
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij CBG Connect en het moment waarop CBG Connect aanvangt met de dienstverlening. Responstijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window.
- Onder hersteltijd wordt verstaan: de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de CBG Connect en het moment dat CBG Connect de storingsopheffing gereed heeft gemeld.
- Hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. CBG Connect zorgt ervoor het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk op te lossen.
- Storingen die zich voordoen in het landelijke netwerk, of in de local loop (verbinding van wijkcentrale naar klantlocatie) worden gezien als een calamiteit. CBG Connect is afhankelijk van derden voor het oplossen van landelijke of plaatselijke storingen en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onderbroken zijn van internetverbinding.

- CBG Connect garandeert niet dat programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Service Level Agreements die in de losse dienstbeschrijvingen worden genoemd zoals bijvoorbeeld SLA van service gerichte diensten, hebben voorrang op de hierboven genoemde Agreements.

SLA is niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Gedurende het Maintenance Window (gepland onderhoud) van maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur;
- In geval van een calamiteit of buiten de macht situaties (bijv. kabelbreuk)
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de eindgebruiker
- Op storingen in de local loop (verbinding tussen de straatschakelkast en eigen locatie)

Indien uw organisatie 24 x 7 afhankelijk is van de verbinding kunt u overwegen om dit te bespreken met CBG Connect, zodat er een aanbod gemaakt kan worden voor een backup-verbinding.

## 4 Router

Om gebruik te maken van Zakelijk Internet hebt u in de meeste situaties een router nodig die u toegang geeft tot het internet.

CBG Connect biedt de klant een internetverbinding met een router aan. Een ICT Engineer voorziet het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basis instelling om een werkende internetverbinding te krijgen. Per klant situatie kunnen er extra aanpassing aan de routerconfiguratie van toepassing zijn. Alle werkzaamheden die buiten de standaard configuratie vallen zorgen ervoor dat het maatwerk wordt. Maatwerk werkzaamheden worden als Router meerwerk in rekening gebracht volgens de tarieven die genoemd staan in de overeenkomst. De router kan geleverd worden volgens 2 varianten nl. kooprouter of kooprouter met Connect Secure Property.

### 4.1 Kooprouter

De klant koopt de router en wordt direct eigenaar van de router. De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door een ICT Engineer voorzien van een standaard configuratie en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd dan wel opgestuurd naar de klant.

#### **Installatie op locatie:**

Voor het installeren van de router op locatie wordt een afspraak ingepland. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie en volgens de afspraken van de getekende overeenkomst.

#### **Verzenden:**

De router wordt door een ICT Engineer geconfigureerd met een standaard configuratie. De router wordt volgens afspraak opgestuurd. Aansluiting van de router wordt verder door uw eigen IT Beheerder uitgevoerd.

### 4.2 Kooprouter met Connect Secure Property

De klant neemt bij CBG Connect de service gerichte Connect Secure Property dienst af met o.a. monitoring van de router en verbinding, gratis vervangende router bij defect, 24 x 7 storingsdienst. Bij deze dienst koopt de klant de router bij CBG Connect.

CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom van de klant is worden bij oplevering de wachtwoorden en de configuratie overgedragen aan de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheren van deze gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van CBG Connect als er wijzigingen uitgevoerd worden ten aanzien van het wachtwoord of de configuratie.

De klant heeft recht op de diensten zoals deze beschreven zijn in de [dienstbeschrijving Connect Secure Property](#). In deze dienstbeschrijving vindt u ook de SLA (Service Level Agreement) voor Connect Secure Property.

#### **Installatie op locatie:**

De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door een ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd met een standaard configuratie en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd op locatie bij de klant. Op 1 laptop/pc wordt gecontroleerd of er daadwerkelijk een internetsignaal en verbinding aanwezig is. Migratie werkzaamheden naar het hele bedrijfsnetwerk vallen niet onder de standaard configuratie en installatie. Migratie werkzaamheden worden uitgevoerd conform de genoemde prijzen in de overeenkomst en de dienstbeschrijving van Connect Secure Property.

### **4.3 Eigen router**

Als een klant de keuze maakt om **geen** router af te nemen bij CBG Connect, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het maken van de juiste productkeuze van de router en de juiste configuratie van de router. CBG Connect kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor een onjuiste router keuze door derden en het gebruik van een onjuiste configuratie voor de router door derden en eventuele kosten die voortvloeien uit deze situatie.

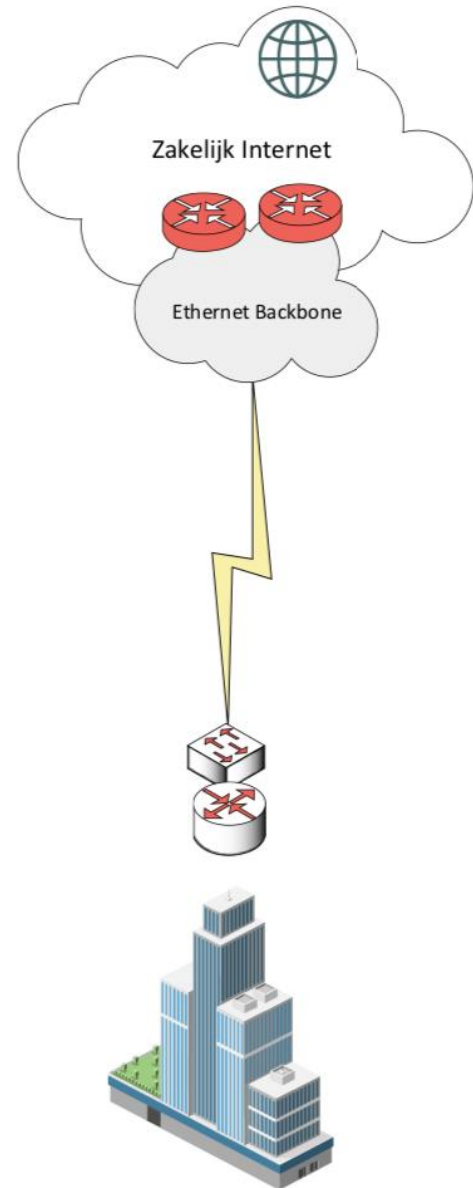
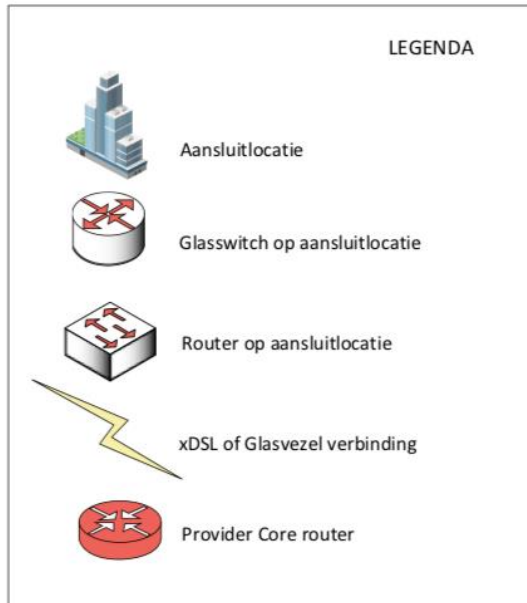
Het niet/niet juist configureren van de router zal tot gevolg hebben dat er een niet/slecht werkende ICT-situatie ontstaat. Ook in dit geval kan CBG Connect niet verantwoordelijk worden gesteld voor problemen of kosten die voortvloeien uit het niet of niet juist uitvoeren van de configuratie. In geval van verstoringen is het bij een routerloze oplevering voor CBG Connect lastiger om te constateren waar de problematiek vandaan komt. Een afstemming tussen een technische contactpersoon op locatie en CBG Connect is in dit geval essentieel.

Uiteraard kan een ICT Engineer alsnog de configuratie en installatie werkzaamheden uitvoeren. Werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

#### **Werkzaamheden**

Indien een klant de keuze heeft gemaakt voor aanschaf van router en installatie bij een derde partij, en er wordt alsnog informatie gevraagd aan CBG Connect ten aanzien van de keuze van de router, de configuratie van de router of het uitvoeren van werkzaamheden door CBG Connect, dan zullen deze werkzaamheden in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

## 5 Opbouw van Zakelijk Internet





## 6 Beveiligingsaanbeveling

Bescherm uw bedrijf tegen internet gevaren. Laat u niet verrassen! Om veilig te kunnen internetten is het belangrijk dat u weet wat de risico's zijn en hoe u kunt voorkomen dat u er mee te maken krijgt. Veel voorkomende en actuele gevaren zijn bijvoorbeeld virussen die na binnenhalen uw bestanden beschadigen of verwijderen, spyware die uw internetgedrag in de gaten houden om gerichte spam te sturen of een onbeveiligd draadloos netwerk waar u na het inloggen op het netwerk uw device blootstelt aan alle mogelijke internetgevaren. Ook telefonisch kunt u te maken krijgen met fraude. Bij deze fraude belt of sms't een criminele organisatie naar uw mobiele nummer en hoopt dat u opneemt of later reageert op de gemiste oproep. Zolang u aan de telefoon blijft worden er hoge kosten in rekening gebracht. Het gebruik van internet via uw smartphone kan dezelfde gevaren opleveren zoals bij gebruik van laptop, pc of tablet.

Graag verwijzen wij u naar de [whitepaper ransomware en beveiliging](#) (informatie van KPN) waar u meer informatie kunt lezen over één van de gevaren van het gebruik van het internet namelijk ransomware, tevens krijgt u tips om uw bedrijf weerbaar te maken tegen de gevaren van het internetgebruik.

Uitleg ransomware: Bij ransomware wordt uw bedrijfsnetwerk gegijzeld door een criminele organisatie en wordt er vaak losgeld gevraagd in de vorm van bitcoins. Na betaling zou u weer bij uw bestanden kunnen komen, maar dat is vaak een loze belofte.

Als organisatie bent u er verantwoordelijk voor, om uw algehele bedrijfsnetwerk (vaste- draadloze- en mobiele verbindingen en bestanden en dergelijke) zo goed mogelijk te beveiligen, zodat uw organisatie weerbaar is tegen gevaren, zoals virussen, phishing, spyware, ransomware etc.

Bij CBG Connect kennen we de risico's van het internet en kunnen wij u adviseren met betrekking tot de diverse beveiligingsmogelijkheden. Bij CBG Connect maken wij alleen maar gebruik van A-merken voor beveiligingsoplossingen.

Wij attenderen u erop dat een beveiliging nooit waterdicht is. Enig realisme is dus gepast. Technische maatregelen alleen zijn niet genoeg. Een integrale aanpak van security over de 3 assen mensen, processen en technologie en de samenhang van deze 3 assen bepaalt het succes van de bescherming van uw organisatie. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor aanvallen van hackers, virussen en cybercriminaliteit in de breedste zin van het woord en de schade die voortvloeit uit cybercriminaliteit.

## 7 Bestellen

Staat uw definitieve keuze vast? Door het ondertekenen van de overeenkomst verstrekt u CBG Connect en haar Service Provider RoutIT de opdracht.

Verwerking van een opdracht:

Voor een correcte verwerking van de opdracht heeft CBG Connect de volgende documenten nodig.

- Ondertekende overeenkomst Data Only Connect 1 Platform
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten en niet ouder dan 6 maanden);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel. (Bij nieuwe klanten, legitimatie moet nog geldig zijn). (Alleen de voorzijde van het legitimatiebewijs is van belang. Wij verzoeken u om het documentnummer rechts bovenin af te schermten i.v.m. AVG-regelgeving)

### Opdrachtprocedure

Met ondertekening van de overeenkomst geeft u CBG Connect de opdracht om de Data Only Connect 1 dienst bij u in de organisatie te installeren. Na ontvangst van de ondertekende overeenkomst zullen wij samen met u het leveringsproces bespreken, zodat er een opleveringsrichtdatum bekend wordt. Let wel, CBG Connect is afhankelijk van derden voor oplevering van verbindingen en diensten. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld, voor uitstel van oplevering, door derden, van aangevraagde verbindingen en diensten.

## 8 Levering

### 8.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd voor glasvezelverbinding is 20 weken na inleg van de opdracht. Aangeven levertijd is een indicatie en exclusief overmacht situaties zoals vorst, vervuilde grond of beletsel bij vergunning aanvragen.

CBG Connect is afhankelijk van oplevering door derde partijen en kan op geen enkele wijze invloed uitoefenen bij de provider om de wachttijd voor levering te verkorten.

### 8.2 Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden, gerekend vanaf de levering, gedurende drie (3) maanden garantie gegeven.

### 8.3 Vergoeding

CBG Connect is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden.

### 8.4 Opzeggen bestaande internetverbinding

Het is voor CBG Connect niet mogelijk om bij uw huidige leverancier navraag te doen over de status van een door u afgenomen internetverbinding. U dient zelf bij uw huidige leverancier na te vragen wat de opzegtermijn is voor de bestaande internetverbinding en wat de kosten zijn indien u het abonnement vroegtijdig wilt beëindigen. Deze afkoopkosten zijn voor uw eigen rekening. Wij attenderen u erop dat u de abonnementen pas na oplevering van uw nieuwe internetverbinding kunt opzeggen (i.v.m. bereikbaar blijven) hierdoor kan het mogelijk zijn dat u tijdelijk dubbele kosten heeft.

### 8.5 Opzeggen, contractovername Data Only Connect 1 Platform

#### Opzeggen

De looptijd van Data Only Connect 1 is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur. Na afloop van de contractduur kunt u maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengt CBG Connect u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengt CBG Connect u in 1 keer in rekening.

#### Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant als de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Neem voor meer informatie contact op met CBG Connect.

### 8.6 IP-Range

Wanneer u overstapt van een bestaande internetdienst naar een nieuwe internetdienst, krijgt u een nieuwe IP-range toegewezen. Vanuit CBG Connect kunnen wij u ondersteuning bieden bij de overgang naar de nieuwe IP-range. Arbeidsloon is op basis van nacalculatie.

## 9 Facturatie

### 9.1 Facturatie éénmalige kosten

Voor de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur op het door u op te geven e-mailadres. Deze factuur heeft een betalingstermijn van 14 dagen. Inleg van de opdracht wordt gestart na ontvangst van het gehele bedrag van deze factuur.

### 9.2 Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten

Voor verbindingen en diensten (maandelijkse kosten) ontvangt u een maandfactuur, tenzij er een andere termijn afgesproken is in de getekende overeenkomst. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven intern e-mailadres. (Geen info@adres, tenzij het niet anders kan). Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor het automatisch incasseren van de maandelijkse vaste kosten.

Wij attenderen u erop dat de 1<sup>e</sup> factuur voor de maandelijkse vaste kosten hoogstwaarschijnlijk een ander te incasseren bedrag heeft dan bij de latere incasseringen. Verschil wordt veroorzaakt door het moment waarop de dienst(en) worden opgeleverd en de kosten die voor die bepaalde maand tot aan het nieuwe facturatiemoment worden berekend.

### 9.3 Maandelijkse kosten voor Connect Secure Property

Voor de maandelijkse kosten voor de Connect Secure Property dienst ontvangt u een digitale factuur. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven e-mailadres. Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijkse vaste kosten Connect Secure Property. (Indien van toepassing) Meer informatie vindt u in de [Connect Secure Property dienstbeschrijving](#)

### 9.4 Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden voor Connect 1 Platform kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de regeling die het CBS bekend maakt.

## 10 Contractduur en Conditie

### 10.1 Contractduur

Alle connectiviteitsverbindingen die onder het Connect 1 Platform worden aangeboden hebben een contractduur van 12, 24 of 36 maanden. De geldende contractduur wordt overeengekomen middels de getekende overeenkomst. Na afloop van dit termijn zijn de contracten maandelijks opzegbaar. Indien er een upgrade uitgevoerd wordt en er dus sprake is van een verandering van de aangeboden dienst, wordt er een nieuwe overeenkomst ter ondertekening aangeboden.

### 10.2 Conditie Overeenkomst

- Het document Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform is bij akkoord een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst.
- De Overeenkomst geeft u inzage in de prijzen van de Data Only (zakelijk internet) dienst van het Connect 1 Platform en kan bij akkoord direct worden ondertekend.
- Alle bedragen in de Overeenkomst zijn per stuk in euro's en zijn exclusief B.T.W., en onder voorbehoud van prijswijzigingen toeleveranciers.

- Genoemde tarieven zijn gebaseerd op een overeengekomen contractduur met een schriftelijke opzegtermijn van uiterlijk 1 maand voor einde contractperiode.
- De Overeenkomst is in beginsel geldig tot 14 dagen na dagtekening
- Factuur verzending vanuit CBG Connect zal digitaal zijn, naar een door de klant aan te geven e-mailadres.
- Producten en werkzaamheden worden digitaal gefactureerd met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- Diensten worden middels een verplichte automatische incasso maandelijks vooraf geïncasseerd, tenzij anders vermeld.
- Uitverkocht of niet meer leverbaar van producten en diensten is voorbehouden.
- Alle prijzen zijn exclusief montagekosten tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in netwerkstructuur en aanvullende oplossingen
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in de openbare infrastructuur en aanvullende oplossingen.
- Meerwerk wordt uitsluitend verricht nadat door u schriftelijk een aanvullende opdracht is verstrekt.

Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen gebaseerd op de uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren. In geval van onduidelijkheid over de van toepassing zijnde tarieven, gelden de officiële tarieven zoals deze vermeld staan in de overeenkomst. Werkzaamheden buiten kantooruren zullen volgens een nader overeen te komen tarief uitgevoerd worden.

CBG Connect stuurt aan op een vlotte doorgang van projecten. Wordt de directe werkwijze door oorzaken buiten de verantwoordelijkheid of bevoegdheid van CBG Connect belemmerd, dan worden de hieruit voortvloeiende kosten apart in rekening gebracht.

## 11 Voorwaarden

### 11.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de overeenkomst voor afname van een Data Only dienst van het Connect 1 Platform zijn de in 10.2 genoemde documenten, voorwaarden en eventueel beschikbare dienstbeschrijvingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens onderstaande rangorde gezocht naar een oplossing voor beide partijen. Daarbij moet rekening gehouden worden dat indien er een conflict ontstaat bij een specifieke module, dan ook de bepalingen van die module gelden.

Algemene voorwaarden van CBG Connect, Randvoorwaarden en Conditie en eventueel beschikbare dienstbeschrijvingen kunt u inzien of downloaden via onze website. Voor een directe koppeling naar dit onderdeel van onze website klikt u op de hieronder gegeven link.

[Voorwaarden Connect 1 Platform](#)

### 11.2 Prevaleren van de documenten

1.
  - Overeenkomst Data Only Connect 1 Platform
  - Randvoorwaarden en Conditie Data Only Connect 1 Platform
2.
  - Alle dienstbeschrijving die van toepassing zijn op de afgenomen diensten, dan wel de diensten die later toegevoegd worden aan de klantsituatie.
3.
  - Algemene Voorwaarden van CBG Connect
  - Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT
  - Algemene Voorwaarden Connect Secure Property van CBG Connect

## 12 AVG en Verwerkersovereenkomst

Sinds 25 mei 2018 is het verplicht dat tussen bedrijven die gegevens verwerken, een Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten. De Verwerkersovereenkomst regelt en schept duidelijkheid naar elkaar toe, over de verantwoordelijkheden bij verwerking van persoonsgegevens, maar ook zakelijke gegevens.

In de situatie tussen u en CBG Connect bent u volgens de wetgeving de verwerkingsverantwoordelijke en is CBG Connect de verwerker van de gegevens. De gegevens die CBG Connect verwerkt zijn noodzakelijk om in contact met u te blijven, zijn van toepassing voor facturatie en zijn benodigd om diensten aan te vragen bij derde partijen.

AVG-wetgeving kent meerdere wettelijke grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. De meest relevante zijn: de grondslag van toestemming en de uitvoering van een overeenkomst.

**Toestemming:** De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de betrokkene daar expliciet toestemming voor heeft gegeven.

**Uitvoering van een overeenkomst:** De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die de betrokkene is aangegaan. Bijvoorbeeld: de levering van een internetverbinding is niet mogelijk zonder verwerking van adresgegevens en contractant gegevens.

Wij verwerken onder andere de volgende gegevens van uw organisatie:

- Ten behoeve van mogelijkheid tot het opnemen van contact met uw organisatie en uw medewerkers slaan wij bedrijfsadresgegevens op, telefoonnummers, 06 nummers en e-mailadressen.
- Ten behoeve van facturatie slaan wij tevens ook betalingsgegevens op zoals bijv. IBAN-nummer en B.T.W.-nummer indien van toepassing
- Ten behoeve van controle mogelijkheden slaan wij uw KvK nummer op, een kopie van het uittreksel van KvK, en een kopie van ID-bewijs van de tekenbevoegde persoon die aangemeld staat bij de Kamer van Koophandel. Dergelijke informatie is bijvoorbeeld nodig voor de opmaak van contracten van internet en telefoniediensten bij derde partijen zoals bijvoorbeeld KPN.
- Ten behoeve van het aanvragen en het uitvoeren van bepaalde dienstverlening worden daar waar dat nodig is IP-adressen en overige technische gegevens verwerkt. Tevens kan het voorkomen dat emailadressen van medewerkers verwerkt worden voor het in uw opdracht aanmaken van bijvoorbeeld een account bij een derde partij waar de door u afgenomen diensten worden ingelegd/afgenomen. Let op: Indien er Office 365 accounts worden aangemaakt dan wordt AVG-wetgeving rechtstreeks geregeld via de voorwaarden van Microsoft. Zij hebben in overleg met de Europese Commissie hier toestemming voor gekregen.
- CBG Connect slaat tevens ook de e-mails, contactformulieren, chatberichten en andere communicatie op, welke van toegevoegde waarde zijn ten behoeve van de ICT-dienstverlening die wij aan uw organisatie leveren.

Uw gegevens worden opgeslagen in beveiligde Cloud systemen waaronder het CRM-systeem, klantportalen van derde partijen, boekhoudsysteem etc.

CBG Connect heeft met haar leveranciers overeenkomsten afgesloten, om naleving van de AVG-wetgeving te waarborgen.

CBG Connect is aangesloten bij de Brancheorganisatie ICT Waarborg, en maakt daarom ook gebruik van de juridisch goedgekeurde Verwerkersovereenkomst van ICT Waarborg, deze is namelijk geheel toegespitst op de klant/leverancier situatie zoals die voor u en CBG Connect van toepassing is. De verwerkersovereenkomst is opgenomen in het document Algemene Voorwaarden september 2018. U kunt deze [Algemene Voorwaarden](#) terugvinden op onze website.