ALGEMENE VOORWAARDEN YIELDER GROUP
Algemeen deel

1. Definities en toepasselijkheid
1.1 Definities
In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
- **Algemene Voorwaarden**: deze algemene voorwaarden van Yielder.
- **Diensten**: de door Yielder op grond van een Overeenkomst verrichte diensten.
- **Derde-leverancier**: een derde die voor de uitvoering van een Overeenkomst Producten en/of Diensten levert.
- **Eindgebruikersovereenkomst**: rechtstreekse overeenkomst tussen Klant en een Derde-leverancier.
- **Gebruiker(s)**: een gebruiker van Producten en/of Diensten die beschikt over een autorisatie voor het gebruik van Producten en/of Diensten, welke gebruiker is toe te rekenen aan Klant, zoals een medewerker.
- **IE-rechten**: alle intellectuele en industriële eigendomsrechten.
- **Klant**: de partij met wie Yielder een Overeenkomst aangaat, waaronder mede begrepen Partners en Dealers.
- **Module**: van deze Algemene Voorwaarden deel uitmakende specifieke modules die de van toepassing zijnde aanvullende algemene voorwaarden voor specifieke Producten en/of Diensten (Telecom of IT/Cloud).
- **Overeenkomst**: iedere overeenkomst tussen Yielder en Klant inzake Producten en/of Diensten, inclusief Offertes, Modules en deze Algemene Voorwaarden.
- **Offerte**: alle offertes of aanbiedingen van Yielder aan Klant.
- **Producten**: alle door Yielder geleverde of ter beschikking gestelde zaken, waaronder hardware, eindgebruikersapparatuur, software en licenties.
- **Schriftelijk**: per brief of per e-mail.
- **Security Incident**: een gebeurtenis of omstandigheid die leidt of redelijkerwijs kan leiden tot een daadwerkelijke of potentiële aantasting van de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van door Yielder geleverde Producten en/of Diensten, waaronder begrepen cyberincidenten, beveiligingsinbreuken, malware, ransomware, ongeautoriseerde toegang of datalekken. Voor zover in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over cyberincidenten, hacks, ransomware of vergelijkbare gebeurtenissen, wordt daarmee tevens een Security Incident bedoeld.
- **Vertrouwelijke Informatie**: alle informatie waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kenbaar is.
- **Werkdagen**: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.
- **Yielder**: de in de Overeenkomst genoemde Yielder-vennootschap, alsmede met haar verbonden dochter-, zuster- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW en alle huidige en toekomstige aan haar, direct of indirect, gelieerde ondernemingen in Nederland en het buitenland.

1.2 Toepasselijkheid
1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Overeenkomsten van Yielder.
2. De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Indien naast deze Algemene Voorwaarden een Module van toepassing is, vormt deze daarvan integraal onderdeel. Bij strijdigheid prevaleert de Module.
4. Afwijkingen zijn slechts geldig indien Schriftelijk overeengekomen.

1.3 Aanbod en aanvaarding
1. Alle Offertes van Yielder zijn vrijblijvend, tenzij Schriftelijk anders vermeld. Indien de Offerte door Klant wordt aanvaard, heeft Yielder het recht om binnen tien (10) Werkdagen de Offerte alsnog te herroepen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een Offerte van Yielder, dan wel doordat Yielder uitvoering geeft aan de Overeenkomst.
3. Yielder kan niet aan een Offerte worden gehouden, indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de Offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Opdrachten geplaatst door Klant zijn onherroepelijk.
5. Mondelinge toezeggingen of afspraken met werknemers van Yielder of door Yielder ingeschakelde derden zijn slechts voor Yielder bindend na Schriftelijke bevestiging door de directie van Yielder.
6. Klant zal steeds tijdig al die informatie verstrekken die nodig en noodzakelijk is voor uitvoering van de Overeenkomst en staat ervoor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is, waaronder bij (a) natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland en bij (b) ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan twee maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersonen.
7. Indien Klant volgens de Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Yielder hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.

2. Prijzen, facturatie en betaling
2.1 Prijzen
1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen. Yielder is gerechtigd bijzondere kosten in rekening te brengen, waaronder voorrijkosten, verzendkosten en verblijfkosten.
2. De overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende kostprijsbepalende omstandigheden. Yielder is gerechtigd na het sluiten van de Overeenkomst opgetreden kostprijsverhogingen door te berekenen aan Klant, voor zover deze redelijkerwijs van invloed zijn op de kosten van de overeengekomen Producten en/of Diensten.
3. Onder kostprijsverhogingen worden onder meer verstaan verhogingen van inkoop-, licentie-, loon-, energie-, huisvestings-, financierings-, transport- en materiaalkosten, belastingen en overheidsheffingen, alsmede prijsverhogingen van Derde-leveranciers (zoals Microsoft, 3CX, Netcare en Citrix) en wijzigingen in valutakoersen, wet- en regelgeving of door Derde-leveranciers gehanteerde prijs-, licentie- of afrekenmodellen.
4. Yielder is gerechtigd een kostprijsverhoging door te berekenen vanaf het moment waarop deze voor Yielder geldt.
5. Een prijs- of tariefverhoging op grond van dit artikel staat los van de jaarlijkse indexering als bedoeld in artikel 2.2. Dezelfde kostenstijging mag niet nogmaals afzonderlijk worden doorberekend voor zover deze reeds aantoonbaar in de jaarlijkse indexering is verdisconteerd.

6. Yielder informeert Klant vooraf over een prijs- of tariefverhoging. Indien de verhoging met onmiddellijke ingang aan Yielder wordt opgelegd, mag Yielder deze met ingang van hetzelfde moment doorberekenen. Voor zover dwingend recht een aankondigingstermijn of beëindigingsrecht voorschrijft, geldt die wettelijke regeling.

2.2 Indexatie

Yielder is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar te indexeren.

2.3 Facturatie

1. Yielder is gerechtigd Diensten periodiek (ten minste maandelijks) te factureren en vergoedingen geheel of gedeeltelijk vooraf, tussentijds en/of achteraf in rekening te brengen.
2. Producten en licenties mogen door Yielder worden gefactureerd vooraf, vanaf de datum van aanschaf door Yielder, bij levering of na levering.
3. Vooraf of tussentijds gefactureerde bedragen worden, indien van toepassing, verrekend met de eindafrekening.
4. Bestede tijd wordt afgerond op kwartierbasis.
5. Yielder kan Klant factureren vanuit de Yielder-entiteit van waaruit de Producten en/of Diensten worden geleverd. Dit kan betekenen dat Klant in dezelfde periode meerdere facturen ontvangt van Yielder.
6. Yielder verstrekt facturen digitaal. Indien Klant papieren facturen wenst, wordt hiervoor een toeslag van EUR 25,- (excl. btw) per factuur in rekening gebracht.
7. Indien Klant wenst dat op facturen een inkoopordernummer (PO-nummer) wordt vermeld, geldt het volgende:
   - Het PO-nummer dient uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de offerte door Klant aan Yielder te worden verstrekt.
   - Indien een verstrekt PO-nummer aan de zijde van Klant komt te vervallen, is Klant gehouden om tijdig een nieuw PO-nummer aan te leveren.
   - Het niet (tijdig) aanleveren van een (nieuw) PO-nummer komt volledig voor rekening en risico van Klant en vormt geen geldige reden voor opschorting van betaling of weigering van de factuur.
   - Yielder is nimmer verantwoordelijk voor het aanvragen of beheren van PO-nummers. Indien Klant gebruik wenst te maken van PO-nummers, rust op haar de plicht om deze proactief en tijdig aan te leveren.
   - Indien Yielder op verzoek van Klant een factuur opnieuw dient uit te reiken vanwege het ontbreken of onjuist zijn van een PO-nummer, is Yielder gerechtigd om administratiekosten in rekening te brengen. Daarnaast kan wettelijke handelsrente in rekening worden gebracht vanaf de oorspronkelijke factuurdatum.
   - Indien de oorspronkelijke factuur is vervallen en Yielder een nieuwe factuur verstrekt, geldt een betalingstermijn van maximaal drie (3) werkdagen na dagtekening van de nieuwe factuur, ongeacht de daarop vermelde standaard betalingstermijn.
8. In het geval dat overeengekomen is dat betaling in termijnen dient te geschieden, geldt het volgende:
   - 1e termijn: 60% direct na het bevestigen door Yielder van de Overeenkomst;
   - 2e termijn: 30% voor oplevering;
   - 3e termijn: 10% + nacalculatie na oplevering.

2.4 Betaling

1. Betaling geschiedt via SEPA-incasso, tenzij anders overeengekomen. Klant vult het door Yielder verstrekte SEPA-Incassomachtigingsformulier in.
2. Indien incasso niet mogelijk is, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
3. Klant is niet gerechtigd betalingen op te schorten of te verrekenen dan wel beslag onder zichzelf te leggen ten laste van Yielder.
4. Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd.
5. Voor rekening van Klant komen alle kosten die aan de incasso van een door Klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechtelijke kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten, en bedragen ten minste EUR 250.

2.5 Opschorting en beëindiging

1. Yielder is gerechtigd haar verplichtingen uit alle met Klant gesloten Overeenkomsten op te schorten indien Klant enige betalingsverplichting niet nakomt. Yielder is niet aansprakelijk voor schade die Klant hierdoor lijdt.
2. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Klant zijn de verplichtingen van Klant jegens Yielder onmiddellijk opeisbaar en is Yielder gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

2.6 Reclamaties

1. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan Yielder. Na het verstrijken van die datum wordt Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en de samenstelling van de factuur. De bewijslast betreffende tijdige indiening van het bezwaar rust op Klant. Het indienen van een bezwaar of reclamatie schort de betalingsverplichting van Klant niet op.
2. Nadat sprake is van een wijziging (bijvoorbeeld: op- of afschaling) van de Overeenkomst dient Klant de eerstvolgende factuur te controleren. Indien de in rekening gebrachte bedragen niet kloppen, dient dit uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen na factuurdatum schriftelijk of digitaal kenbaar te worden gemaakt aan Yielder. Yielder kan nimmer worden gehouden tot compensatie van meer dan één termijnfactuur.

2.7 Bindendheid administratie

De door of namens Yielder vastgelegde registraties, metingen en administraties met betrekking tot gebruik, verbruik, beschikbaarheid, storingen en prestaties van Producten en/of Diensten gelden als juist en bindend, tenzij Klant binnen bekwame tijd en met objectief verifieerbare gegevens het tegendeel aantoont.

3. Uitvoering van de Overeenkomst

3.1 Inspanningsverbintenis

Yielder voert de Overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, rust op Yielder een inspanningsverbintenis.

3.2 Derden

Yielder is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van derden.

Klant verstrekt tijdig alle informatie en medewerking die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.

3.3 Verplichtingen van Klant

1. Klant verstrekt tijdig alle informatie en medewerking die noodzakelijk is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst en staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens Klant verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Yielder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie van Klant.

2. Klant draagt zorg voor een deugdelijke en geschikte werkomgeving, tijdige installatie van updates en patches, correcte en geldige licenties en adequate toegang voor Yielder. Gebreken, storingen of tekortkomingen die (mede) het gevolg zijn van het niet naleven van deze verplichtingen, komen volledig voor rekening en risico van Klant.
3. Klant draagt er zorg voor dat Gebruikers handelen in overeenstemming met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, toepasselijke Modules en redelijke instructies van Yielder. Handelingen en nalaten van Gebruikers worden aan Klant toegerekend.
4. Klant gebruikt de Producten en/of Diensten uitsluitend voor legale en legitieme doeleinden en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving, zelfregulering, algemeen aanvaarde fatsoensnormen, de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden, Modules en voorwaarden van derden.
5. Indien werkzaamheden van derden in de omgeving van Klant invloed kunnen hebben op het functioneren van of schade kunnen veroorzaken aan Producten en/of Diensten van Yielder, zal Klant Yielder daarvan tijdig informeren en de instructies van Yielder opvolgen. Schade als gevolg van het niet naleven van deze instructies komt voor rekening en risico van Klant.
6. Klant informeert Yielder tijdig en Schriftelijk over relevante organisatorische, juridische of financiële wijzigingen, waaronder wijzigingen in naam, adresgegevens, zeggenschap of eigendomsverhoudingen, een (voorgenomen) intrekking van een aansprakelijkheidsverklaring als bedoeld in artikel 2:403 BW, alsmede outsourcingstrajecten waarbij mogelijk sprake is van overgang van onderneming in de zin van artikel 7:663 BW. Voor zover wettelijk toegestaan, vrijwaart Klant Yielder voor de gevolgen daarvan.
7. Deze verplichtingen gelden onverminderd nadere verplichtingen en verantwoordelijkheden van Klant zoals opgenomen in de Modules.

3.4 NIS2 en informatiebeveiliging

1. Voor zover Klant onder toepasselijke wet- en regelgeving kwalificeert als essentiële of belangrijke entiteit, waaronder begrepen Richtlijn (EU) 2022/2555 (NIS2) en daarop gebaseerde nationale wetgeving, geldt dat Yielder uitsluitend verantwoordelijk is voor het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen binnen de uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen scope van de Overeenkomst.
2. Yielder is niet verantwoordelijk voor de algehele NIS2-compliance van Klant, noch voor risicobeheersing, governance, toezicht, meldplichten of beveiligingsmaatregelen buiten de overeengekomen Diensten, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen.
3. Op Yielder rust ter zake uitsluitend een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverplichting.

3.5 Meerwerk

Werkzaamheden buiten de scope van de Overeenkomst gelden als meerwerk en worden vergoed tegen de dan geldende tarieven van Yielder.

3.6 Acceptatie en heracceptatie

1. Tenzij in een Module of Overeenkomst anders is bepaald, geldt een acceptatieperiode van tien (10) Werkdagen na oplevering, activatie of ingebruikname van Producten en/of Diensten. Indien Klant binnen deze termijn geen gebreken Schriftelijk meldt, gelden de Producten en/of Diensten als geaccepteerd.
2. Indien Klant binnen de overeengekomen acceptatieperiode gebreken Schriftelijk meldt, zal Yielder zich inspannen deze binnen een redelijke termijn te herstellen. Na herstel geldt een heracceptatieperiode van maximaal vijf (5) Werkdagen. Indien Klant binnen deze termijn geen nieuwe of resterende wezenlijke gebreken Schriftelijk meldt, gelden de Producten en/of Diensten definitief als geaccepteerd. Na definitieve Acceptatie kan Klant zich niet meer beroepen op gebreken die bij Acceptatie redelijkerwijs kenbaar waren.

3.7 Garantie en conformiteit

1. Voor Producten gelden de garantievoorwaarden van de betreffende fabrikant, licentiegever of Derde-leverancier. Yielder geeft geen eigen garantie en is niet aansprakelijk voor gebreken, tekortkomingen of storingen die voortvloeien uit Producten of Diensten van derden.
2. Yielder zal zich, zonder resultaatsverplichting, inspannen om door Klant gemelde gebreken die mogelijk onder een toepasselijke fabrieks- of leveranciersgarantie vallen, namens Klant bij de betreffende fabrikant, licentiegever of Derde-leverancier te melden en af te handelen.
3. Iedere aanspraak op garantie vervalt indien gebreken geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:
   - onjuist, onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik;
   - gebruik in strijd met de Overeenkomst, documentatie of instructies;
   - wijzigingen, reparaties of onderhoud door Klant of derden zonder voorafgaande toestemming van Yielder;
   - externe oorzaken, waaronder stroomstoringen, netwerkinvloeden, waterschade, brand, overspanning of andere van buiten komende omstandigheden.
4. Voor Diensten geldt uitsluitend de overeengekomen inspanningsverbintenis. Yielder garandeert niet dat Diensten ononderbroken, foutloos of volledig beschikbaar zullen zijn.
5. Voor zover dwingendrechtelijke bepalingen inzake conformiteit van toepassing zijn, is iedere aansprakelijkheid van Yielder beperkt overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 (Aansprakelijkheid en overmacht).

3.8 Wijziging, beëindiging en onderhoud van Diensten

1. Yielder is gerechtigd om Producten en/of Diensten te wijzigen of te beëindigen, alsmede netwerkstandaarden, netwerken, technologieën en technieken te wijzigen, uit te breiden, op te schorten of te beëindigen indien zij dit noodzakelijk acht om bedrijfseconomische, technische of commerciële redenen, dan wel indien zij niet (meer) kan beschikken over Producten of Diensten van Derden.
2. Yielder is voor dergelijke wijzigingen of beëindiging niet aansprakelijk, behoudens voor zover dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.
3. In het geval van wijziging van de Producten en/of Diensten zal Yielder binnen ten minste één maand voor aanvang wijziging dit kenbaar maken aan Klant, alsmede de kosten van de werkzaamheden. Een wijziging die naar het redelijk technisch oordeel van Yielder aanmerkelijke aanpassing vereist aan de zijde van Klant, zal zo spoedig mogelijk aan Klant kenbaar worden gemaakt. Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade of kosten. Indien Klant afziet van het implementeren van de betreffende wijziging heeft Yielder het recht de lopende Overeenkomst te beëindigen, waarbij Klant de overeengekomen opdrachtprijs verschuldigd blijft. Voor zover deze wijzigingen betrekking hebben op een Openbare Elektronische Communicatiedienst geldt artikel 7.2 Telecommunicatiewet.
4. Indien een wijziging als bedoeld in artikel 3.8 lid 1 van Producten of Diensten leidt tot een aantoonbaar materieel nadeel voor Klant, zal Yielder een redelijke overgangsperiode hanteren of een functioneel gelijkwaardig alternatief aanbieden. Slechts indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, is

Klant gerechtigd de betreffende Dienst te beëindigen met ingang van de wijziging.
5. Yielder is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de Producten en/of Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Yielder te verrichten aanpassingen of verbeteringen, zonder dat hiervoor een recht op schadevergoeding van Klant jegens Yielder ontstaat

4. Toegang en gebruikersbeheer

1. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts en toegangsrechten binnen haar organisatie.
2. Aanvragen van toegang tot de webshop van Yielder die worden ingediend via een online aanvraagformulier of met een zakelijk e-mailadres van Klant, worden geacht afkomstig te zijn van een bevoegde medewerker van Klant.
3. Yielder mag erop vertrouwen dat dergelijke aanvragen namens Klant zijn gedaan en is gerechtigd toegang te verlenen zonder voorafgaande verificatie bij Klant.
4. Klant blijft volledig verantwoordelijk voor alle handelingen die met de verleende inloggegevens worden verricht, ongeacht wie feitelijk gebruikmaakt van het account.
5. Yielder is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onbevoegd of onjuist gebruik van inloggegevens, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Yielder.

5. Eigendomsvoorbehoud

Alle door Yielder geleverde Producten blijven eigendom van Yielder totdat alle vorderingen volledig zijn voldaan. Bij huurovereenkomsten blijft het eigendom te allen tijde bij Yielder. Zolang het eigendom niet is overgegaan, zal Klant de Producten zorgvuldig, gescheiden en verzekerd houden en deze niet bezwaren of vervreemden, anders dan in de normale bedrijfsuitoefening en – indien van toepassing – onder eigendomsvoorbehoud. Op eerste verzoek zal Klant voldoende zekerheid stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen. Bij (dreigende) niet-nakoming is Klant verplicht de Producten op eerste verzoek en voor eigen rekening aan Yielder te retourneren.

6. Aansprakelijkheid en overmacht

6.1 Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Yielder, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Yielder wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Klant betaalde bedrag voor de betreffende Overeenkomst over maximaal één (1) jaar voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, met een maximum van EUR 10.000,- (tienduizend euro).
2. Aansprakelijkheid voor dood of lichamelijk letsel is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Yielder wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
3. Onverminderd het voorgaande is Yielder niet aansprakelijk voor schade, bestuurlijke boetes, dwangsommen of andere sancties die voortvloeien uit het niet naleven door Klant van verplichtingen op grond van NIS2, AVG of andere compliance-wetgeving, tenzij deze schade het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Yielder.
4. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data, verminderde goodwill en bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Yielder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
   - handelen of nalaten van derden;
   - gebruik van Diensten door Klant;
   - storingen, onderhoud, overmacht of opschorting;
   - misbruik van toegangs- of beveiligingsmiddelen, of een Security Incident;
   - onjuiste of onvolledige door Klant verstrekte gegevens;
   - niet-tijdige beëindiging van overeenkomsten van Klant met derden.
6. Klant vrijwaart Yielder tegen alle aanspraken van Gebruikers en/of Derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, het gebruik van Producten en Diensten, telecommunicatieverkeer, data en (vermeende) inbreuken op rechten of regelgeving.
7. Yielder is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van Producten van Klant die zij onder zich heeft.
8. Vorderingen tot schadevergoeding dienen Schriftelijk te worden gemeld binnen tien (10) Werkdagen na ontdekking en vervallen indien zij niet binnen één (1) jaar na bekendheid met de schade bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
9. Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Yielder of haar leidinggevenden.
10. Eventuele contractuele boetes en vrijwaringsuitkeringen worden in mindering gebracht op schadevergoeding voor dezelfde gebeurtenis.

6.2 Overmacht

Yielder is niet aansprakelijk voor tekortkomingen als gevolg van overmacht. Onder ‘overmacht’ wordt, in aanvulling op hetgeen volgens de wet en jurisprudentie daaronder wordt verstaan, elke gebeurtenis of omstandigheid al dan niet te voorzien ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst welke zich naar maatstaven van redelijkheid onttrekken aan de invloed van Yielder en als gevolg waarvan redelijkerwijze geen vervulling van haar verplichtingen geëist kan worden, zoals, maar niet beperkt tot:

- overmacht van toeleveranciers van Yielder;
- gebrekkigheid van Producten en/of Diensten van Derden waarvan het gebruik door Klant aan Yielder is voorgeschreven;
- een Security Incident, waaronder begrepen ransomware, malware, hacks of digitale gijzeling;
- overheidsmaatregelen;
- elektriciteitsstoring en storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- vervoersproblemen;
- onbeschikbaarheid van een of meer personeelsleden van Yielder;
- onbereikbaarheid, het niet kunnen leveren van Diensten of Producten of het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van een Dienst;
- het intrekken van nummers door autoriteiten;
- veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen en asbest);
- geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen;
- vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen;
- kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden.

7. IE, vertrouwelijkheid en privacy

7.1 IE-rechten

Alle IE-rechten op Producten en Diensten berusten bij Yielder of haar licentiegevers. Klant verkrijgt uitsluitend gebruiksrechten. Deze gebruiksrechten zijn niet exclusief en niet overdraagbaar.

7.2 Vertrouwelijkheid

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie.

7.3 Privacy

1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst kan Yielder persoonsgegevens verwerken. Afhankelijk van de context doet Yielder dat als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG of als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG.
2. In geval Yielder kwalificeert als verwerker, verwerkt zij Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en ten behoeve van Klant, overeenkomstig de tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomst.
   Yielder zal Klant zonder onredelijke vertraging informeren indien zij kennisneemt van een inbreuk op Persoonsgegevens die betrekking heeft op de door haar als verwerker uitgevoerde Diensten, conform de tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomst.
3. Voor zover Yielder bij de uitvoering van de overeenkomst het doel en de middelen voor verwerking van Persoonsgegevens vaststelt, doet zij dat als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG.
4. Niets in dit artikel strekt ertoe dat Yielder verantwoordelijk wordt voor meldingen of verplichtingen van Klant op grond van NIS2 of andere sectorspecifieke wetgeving.

7.4 Subverwerkers en doorgifte

1. Klant verleent door het aangaan van de Overeenkomst algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers.
2. Klant erkent dat Yielder bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik kan maken van derden, waaronder subverwerkers, die (gedeeltelijk) buiten de Europese Economische Ruimte gevestigd kunnen zijn. Voor zover sprake is van doorgifte van Persoonsgegevens naar derde landen, draagt Yielder zorg voor passende waarborgen overeenkomstig de AVG, waaronder standaardcontractbepalingen of adequaatheidsbesluiten.

8. Duur en beëindiging

8.1 Duur

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële looptijd van één (1) jaar, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien de Overeenkomst niet uiterlijk één (1) maand voor het einde van de initiële looptijd Schriftelijk wordt opgezegd, wordt zij stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd en kan zij daarna door ieder der Partijen Schriftelijk worden beëindigd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. De Overeenkomst blijft van kracht zolang nog Diensten worden afgenomen.

8.2 Beëindiging

1. Bij (gedeeltelijke) voortijdige beëindiging door Klant vóór het einde van de initiële looptijd is Klant, naast openstaande bedragen, een afkoopsom verschuldigd bestaande uit:
   - 100% van de vaste maandelijkse vergoedingen over de resterende looptijd;
   - de gemiddelde variabele maandelijkse vergoedingen over de resterende looptijd; en
   - indien van toepassing, toestel- en/of installatiekosten.

   Bij opzegging vóór oplevering zijn alle eenmalige installatie- en opleveringskosten volledig verschuldigd.
2. Opzegging door Klant kan uitsluitend plaatsvinden na ontvangst door Yielder van een correct en volledig ingevuld opzegformulier. De opzegtermijn vangt aan na ontvangst daarvan.
3. Indien Diensten (mede) door Derde-leveranciers worden geleverd, gelden bij beëindiging de voorwaarden van die Derde-leveranciers (zoals Microsoft, 3CX, Netcare en Citrix). Hierdoor kan een Dienst langer doorlopen dan de Overeenkomst. Yielder zal zich inspannen de beëindiging voortvarend af te handelen.
4. Yielder is gerechtigd de Overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten of met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te beëindigen, zonder ingebrekestelling en zonder schadeplichtigheid, indien:
   - Klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
   - dit vereist is op grond van wet- of regelgeving, overheidsingrijpen of rechterlijk bevel;
   - sprake is van misbruik, oneigenlijk of onrechtmatig gebruik van Diensten;
   - de continuïteit, veiligheid of kwaliteit van het netwerk of Diensten wordt of dreigt te worden geschaad;
   - zich omstandigheden voordoen waaruit gegronde vrees ontstaat dat Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen;
   - zich een wijziging voordoet in de zeggenschap, continuïteit of vermogenspositie van Klant;
   - Klant handelt in strijd met de Fair Use Policy of relevante compliance-wetgeving (waaronder Wwft);
   - een vergunning van Yielder of een of meerdere van haar leveranciers, op basis waarvan het publieke mobiele telefoonnetwerk van Yielder is geïnstalleerd of geëxploiteerd, wordt ingetrokken, beëindigd of gewijzigd zodanig dat de Overeenkomst niet kan worden voortgezet;
   - het daadwerkelijke gebruik van de Producten en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden.
5. Iedere Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de andere Partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling verkrijgt, haar onderneming staakt of een (WHOA-)regeling met crediteuren nastreeft, tenzij de curator of bewindvoerder voortzetting kiest en onverwijld voldoende zekerheid stelt en Yielder daarmee instemt.
6. Bij beëindiging vervallen alle gebruiksrechten van Klant. Yielder is gerechtigd Producten terug te halen en Diensten te blokkeren. Klant verleent Yielder toegang tot bedrijfs- en opslagruimten en vergoedt de daarmee gemoeide kosten. Software dient buiten gebruik te worden gesteld.
7. Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren, blijven onverkort van kracht. Reeds verrichte prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen zijn niet ongedaanmakingsplichtig.

9. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den-Haag, tenzij Yielder ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van Klant.

10. Slotbepalingen

1. Yielder is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking in werking, tenzij een latere datum in de bekendmaking wordt vermeld.
2. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht. Yielder en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.
3. Niets in deze Algemene Voorwaarden strekt ertoe dat Yielder verantwoordelijk wordt voor naleving door Klant van sectorspecifieke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot NIS2, AVG of andere compliance-verplichtingen, tenzij Schriftelijk overeengekomen.
4. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden tussen de Engelstalige versie en de Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie.

MODULE TELECOM
Van toepassing op Yielder Mobile, Fixed, Voice en Fiber

Deze Module vormt een aanvulling op het algemene deel van de Algemene Voorwaarden van Yielder. Bij strijdigheid prevaleert deze Module.

1. Definities
In aanvulling op de definities uit het algemene deel wordt verstaan onder:
- **Aansluiting**: de verbinding met het Netwerk waarmee gebruik kan worden gemaakt van de Telecomdiensten, waaronder via SIM of e-SIM.
- **Aanbieder**: aanbieder van elektronische communicatiediensten en/of netwerken, zoals bedoeld in de Telecommunicatiewet
- **Bundel**: het vooraf overeengekomen tegoed voor spraak, data en/of overige Telecomdiensten.
- **Fair Use Policy (FUP)**: het beleid waarin het redelijk en toegestaan gebruik van de Telecomdiensten is vastgelegd.
- **Netwerk**: het (tele)communicatienetwerk waarvan Yielder en/of haar leveranciers gebruik maken.
- **Roaming**: gebruik van Telecomdiensten buiten Nederland.
- **MNO**: Mobile Network Operator, een partij die (de infrastructuur van) het mobiele telecommunicatienetwerk exploiteert, onderhoudt en beheert.
- **SIM**: SIM-kaart of e-SIM waarmee toegang tot de Telecomdiensten wordt verkregen.
- **Telecomdiensten**: alle door Yielder geleverde vaste, mobiele en connectiviteitsdiensten, waaronder Yielder Mobile, telefonie over een computernetwerk, (X)DSL, VOIP, en internet.
- **Openbare Elektronische Communicatiedienst(en)**: een voor het publiek beschikbare dienst voor het overbrengen van signalen via een elektronisch communicatienetwerk.

2. Toepasselijkheid en scope
1. Deze Module is van toepassing op alle Overeenkomsten waarbij Yielder Telecomdiensten levert.
2. Telecomdiensten worden geleverd via netwerken en infrastructuur van derden. Yielder is geen netwerkeigenaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3. Totstandkoming en looptijd
1. De looptijd van een Telecomdienst vangt aan op de datum van activatie van de betreffende Aansluiting.
2. Voor geporteerde nummers vangt de looptijd aan op de datum waarop het nummer succesvol is overgedragen aan Yielder.
3. Indien een minimale contractduur is overeengekomen, is tussentijdse beëindiging door Klant niet mogelijk, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

4. Levering en beschikbaarheid
1. Yielder spant zich in om Telecomdiensten ononderbroken beschikbaar te stellen, maar kan geen ongestoorde of foutloze werking garanderen.
2. Onderhoud, storingen bij derden, netwerkbeperkingen en overmacht kunnen leiden tot tijdelijke onderbrekingen.
3. Yielder is gerechtigd Telecomdiensten tijdelijk te onderbreken indien dit noodzakelijk is voor onderhoud of ter bescherming van het Netwerk.
4. Yielder is gerechtigd Diensten en Producten uit te faseren of te beëindigen (End-of-Life) en zal Klant hierover ten minste drie (3) maanden vooraf informeren. Yielder is gerechtigd een vergelijkbare Dienst of Product aan te bieden ter vervanging.
5. Yielder is gerechtigd bij verlenging of wijziging van Diensten gewijzigde tarieven en/of voorwaarden toe te passen.
6. Yielder is bij een voor haar dwingende reden en na ten minste dertig (30) dagen voorafgaande kennisgeving gerechtigd de MNO te wijzigen. Klant verleent daaraan alle noodzakelijke medewerking.
7. Klant gebruikt SIM-kaarten uitsluitend in CE-gecertificeerde apparatuur.

5. Gebruik van de Telecomdiensten
1. Klant gebruikt de Telecomdiensten uitsluitend voor rechtmatige en reguliere bedrijfsdoeleinden.
2. Het is Klant niet toegestaan de Telecomdiensten:
   - te gebruiken voor frauduleus, excessief of oneigenlijk gebruik;
   - te wederverkopen of commercieel beschikbaar te stellen aan derden;
   - in te zetten voor simboxen, call-routing of andere constructies die het Netwerk onevenredig belasten.
3. Yielder is gerechtigd bij (vermoeden van) misbruik maatregelen te nemen, waaronder beperking of blokkering van de Dienst.
4. Werkzaamheden van derden aan installaties, stroomvoorziening of netwerkinfrastructuur van Klant die van invloed kunnen zijn op de Telecomdiensten, komen voor rekening en risico van Klant, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

6. Fair Use Policy (FUP)
1. Abonnementen zijn bedoeld voor individueel, normaal gebruik en niet voor commerciële of gedeelde toepassingen. Gebruik dient te voldoen aan wet- en regelgeving en aan het doel waarvoor de Dienst is geleverd.
2. De Diensten zijn bestemd voor Gebruikers met een woon- of verblijfplaats in Nederland, of met een aantoonbare, duurzame band met Nederland.
3. Onbeperkt of internationaal gebruik van Diensten is onderworpen aan een Fair Use Policy. Gebruik dient redelijk te zijn in het licht van de Overeenkomst, het type Dienst en het gemiddelde gebruik van vergelijkbare gebruikers.
4. In ieder geval geldt als strijdig met de FUP:
   - commercieel, gedeeld, geautomatiseerd of excessief gebruik;
   - gebruik dat significant afwijkt van normaal of verwacht gebruik;
   - gebruik met ongeschikte, niet-gecertificeerde of niet-compatibele apparatuur;
   - gelijktijdig gebruik met meerdere apparaten of langdurig openstaande verbindingen (zoals router- of simboxgebruik), tenzij expliciet overeengekomen;
   - spam, bulkberichten of vergelijkbare vormen van massaal verkeer;
   - overwegend of langdurig gebruik in het buitenland, waaronder roaminggebruik dat niet in verhouding staat tot gebruik in Nederland.
5. Klant en Gebruikers zijn verantwoordelijk voor:
   - gebruikte apparatuur, software en beveiliging;
   - rechtmatig en zorgvuldig gebruik van het Netwerk;
   - schade als gevolg van onrechtmatig, oneigenlijk of strijdig gebruik.

6. Yielder is niet verantwoordelijk voor de inhoud van via het Netwerk verzonden of ontvangen informatie en niet aansprakelijk voor schade die daaruit voortvloeit.
7. Yielder kan nadere regels stellen ter invulling van redelijk gebruik. Klant informeert zijn Gebruikers en meldt (dreigend) strijdig gebruik onverwijld aan Yielder.

7. Bundels, roaming en verbruik

1. Bundels zijn dienst- en tijdgebonden en niet overdraagbaar.
2. Ongebruikt bundeltegoed vervalt na afloop van de overeengekomen periode.
3. Voor Roaming en internationaal verkeer gelden de tarieven en voorwaarden van de betreffende netwerkaanbieders.
4. Verbruik wordt vastgesteld op basis van de administratie van Yielder of haar leveranciers, welke administratie leidend is, tenzij Klant het tegendeel aantoont.

8. Tarieven en facturatie

1. Gebruikskosten worden berekend conform het overeengekomen tarief en kunnen periodiek en/of tussentijds worden gefactureerd.
2. Yielder is gerechtigd bij uitzonderlijk of ongebruikelijk verbruik een voorschot of tussentijdse betaling te verlangen.
3. Kostprijsverhogingen die voortvloeien uit prijswijzigingen van netwerk-, telecom- of andere Derde-leveranciers, wijzigingen in belastingen of overheidsheffingen of wijzigingen in wet- en regelgeving, kunnen door Yielder overeenkomstig artikel 2.1 van het algemene deel van deze Algemene Voorwaarden worden doorberekend aan Klant. Voor zover artikel 7.2 Telecommunicatiewet van toepassing is, neemt Yielder de daarin opgenomen informatieverplichtingen en beëindigingsrechten in acht.
4. In afwijking van artikel 2.2 van het algemene deel van deze Algemene Voorwaarden geldt voor de jaarlijkse indexering van Telecomdiensten de volgende regeling.
   Yielder is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar te indexeren. Daarbij worden de volgende percentages berekend:
   a. de procentuele wijziging van de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijsindex (DPI), zoals opgenomen in de tabel “Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100”, voor de reeks “Commerciële dienstverlening”. Het indexcijfer over het tweede kwartaal van het kalenderjaar voorafgaand aan de indexering wordt vergeleken met het indexcijfer over het tweede kwartaal van het daaraan voorafgaande kalenderjaar;
   b. de procentuele wijziging van het door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer Alle Huishoudens. Het indexcijfer over juni van het kalenderjaar voorafgaand aan de indexering wordt vergeleken met het indexcijfer over juni van het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

   Voor Telecomdiensten geldt het onder a bedoelde indexeringspercentage. Voor Yielder Mobile geldt het onder b bedoelde indexeringspercentage, tenzij het onder a bedoelde indexeringspercentage hoger is. In dat geval geldt het onder a bedoelde percentage.
   Indien het CBS het basisjaar wijzigt of een gehanteerde tabel of indexreeks herziet, vervangt of niet langer publiceert, wordt de door het CBS daarvoor in de plaats gestelde voortgezette of opvolgende indexreeks gehanteerd. Indien geen directe opvolgende indexreeks beschikbaar is, hanteert Yielder de door het CBS gepubliceerde indexreeks die naar aard en strekking het meest vergelijkbaar is met de betreffende index. Een wijziging van het basisjaar brengt als zodanig geen wijziging mee in het toe te passen indexeringspercentage. Indien het toepasselijke indexeringspercentage negatief is, blijven de geldende prijzen en tarieven ongewijzigd.
   Yielder informeert Klant ten minste dertig (30) dagen voor de ingangsdatum over de indexering. Voor zover de indexering kwalificeert als een wijziging als bedoeld in artikel 7.2 Telecommunicatiewet, zijn de daarin opgenomen informatie- en beëindigingsrechten van toepassing.

9. Wijziging van Telecomdiensten

1. Yielder is gerechtigd Telecomdiensten te wijzigen indien dit noodzakelijk is wegens:
   - wijzigingen in wet- en regelgeving;
   - technische of operationele redenen;
   - wijzigingen bij netwerk- of dienstverleners van Yielder.
2. Wijzigingen die een wezenlijke negatieve impact hebben op Klant worden, waar mogelijk, vooraf aangekondigd.
3. Indien een wijziging leidt tot een aantoonbaar materieel nadeel voor Klant, is Klant gerechtigd de betreffende Telecomdienst te beëindigen met ingang van de wijzigingsdatum.

10. SIM-kaarten en toegang

1. SIM-kaarten blijven eigendom van Yielder of haar leveranciers.
2. Klant is verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik en beheer van SIM-kaarten en toegangscodes.
3. Verlies, diefstal of misbruik komt voor rekening en risico van Klant tot het moment van blokkering.

11. Aansprakelijkheid en compensatie

1. Voor onderbreking van Openbare Elektronische Communicatiediensten geldt uitsluitend de wettelijke compensatieregeling zoals vastgelegd in de Telecommunicatiewet.
2. Buiten deze regeling is Yielder niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking of verminderde beschikbaarheid van Telecomdiensten.

12. Verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Telecommunicatiewet

1. Indien Yielder Persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Overeenkomst, verwerkt zij deze uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de Telecommunicatiewet.
2. Klant erkent dat Yielder voor de uitvoering van de overeenkomst diensten af kan nemen van een Derde-leverancier. Indien de Derde-leverancier geldt als de Aanbieder, rusten in de verplichtingen uit de Telecommunicatiewet op de Derde-leverancier. Yielder kwalificeert in een dergelijk geval als verwerker zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG. In dat geval zal tussen partijen een verwerkersovereenkomst worden gesloten, overeenkomstig door Yielder aangeleverde modelteksten.
3. Indien Yielder zelf Aanbieder is, kwalificeert zij als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG voor de gegevens die zij als Aanbieder verwerkt. Aanvullend kan zij ook in dat geval Diensten verlenen waarvoor zij als verwerker kwalificeert. In het laatste geval zal met het oog op die Diensten tussen partijen een verwerkersovereenkomst worden gesloten, overeenkomstig door Yielder aangeleverde modelteksten.

4. Yielder is gerechtigd om doorgifte van ongewenste communicatie als bedoeld in artikel 11.7 Telecommunicatiewet zoals spamberichten, malware en virussen te blokkeren.
5. Yielder is verplicht om medewerking te verlenen aan de aan haar gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoon en/of dataverkeer van Klant. Yielder heeft hierover geen informatieverplichting richting Klant.
6. Yielder treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van haar Telecomdiensten binnen de grenzen van haar rol als aanbieder of dienstverlener.
7. Indien zich een Security Incident voordoet dat direct betrekking heeft op de door Yielder beheerde Telecomdienst en dat naar redelijk oordeel van Yielder kan leiden tot een materiële verstoring van de Dienst, zal Yielder Klant daarover informeren, voor zover en zodra dit wettelijk is toegestaan.
8. Deze informatieverstrekking kwalificeert niet als melding aan een toezichthouder en laat wettelijke meldplichten van Klant onverlet. Yielder is niet gehouden tot het doen van meldingen aan toezichthouders namens Klant.

13. Beëindiging

1. Na afloop van de overeengekomen looptijd kan de Overeenkomst worden beëindigd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn.
2. Bij beëindiging vervallen alle rechten op gebruik van de Telecomdiensten per de beëindigingsdatum.

14. Slotbepalingen

Op deze Module is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter conform het algemene deel van de Algemene Voorwaarden.

MODULE CLOUD & IT
Van toepassing op Cloud-, IT- en aanverwante digitale diensten

Deze Module vormt een aanvulling op het algemene deel van de Algemene Voorwaarden van Yielder. Bij strijdigheid prevaleert deze Module.

1. Definities
In aanvulling op de definities uit het algemene deel wordt verstaan onder:
- **Acceptatie**: de (stilzwijgende) aanvaarding van de Producten en/of Diensten door Klant conform artikel 5 van deze Module.
- **Clouddiensten**: door Yielder geleverde diensten waarbij IT-functionaliteit via netwerken op afstand beschikbaar wordt gesteld.
- **Device(s)**: door Yielder aan Klant ter beschikking gestelde of geleverde Producten in de vorm van hardware en/of eindapparatuur waaronder begrepen thin clients, fat clients, notebooks, tablets, server en overige (rand)apparatuur, ongeacht of deze wordt geleverd op basis van eigendomsoverdracht, huur, lease- of as-a-service. Onder Devices vallen tevens de daarbij behorende standaardsoftware, firmware en documentatie, voor zover door Yielder geleverd of beschikbaar gesteld, een en ander zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- **Implementatie**: het configureren, inrichten en operationeel maken van Producten en/of Software.
- **Service Window**: de uren tijdens Werkdagen.
- **SLA**: Service Level Agreement, indien en voor zover Schriftelijk overeengekomen.
- **Support**: door Yielder geleverde ondersteuning tijdens overeengekomen servicevensters.

2. Toepasselijkheid en scope
1. Deze Module is van toepassing op alle Overeenkomsten waarbij Yielder Cloud- en/of IT-diensten levert.
2. Cloud- en IT-diensten worden (mede) geleverd met gebruikmaking van infrastructuur en software van derden. Yielder staat niet in voor de werking daarvan, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

3. Uitvoering van de Diensten
1. Yielder verricht haar Diensten op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een resultaatsverplichting is overeengekomen.
2. Yielder is niet gehouden tot preventieve, controlerende of adviserende werkzaamheden die niet uitdrukkelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
3. Yielder is gerechtigd Diensten (gedeeltelijk) door derden te laten uitvoeren.

4. Implementatie en samenwerking
1. Klant draagt zorg voor een geschikte IT-omgeving en verleent alle medewerking die noodzakelijk is voor Implementatie.
2. Vertragingen als gevolg van omstandigheden aan de zijde van Klant komen voor rekening en risico van Klant.
3. Meerwerk als gevolg van wijzigingen of aanvullende wensen van Klant wordt afzonderlijk gefactureerd.

5. Acceptatie
1. Tenzij anders overeengekomen, geldt een acceptatieperiode van tien (10) Werkdagen na oplevering of Implementatie.
2. Indien Klant binnen deze termijn geen Schriftelijke gebreken meldt, gelden de Producten en/of Diensten als geaccepteerd.
3. Ingebruikname van de Producten en/of Diensten door Klant geldt als stilzwijgende Acceptatie.
4. Kleine gebreken die de bedrijfsmatige ingebruikname niet wezenlijk belemmeren vormen geen grond voor weigering van Acceptatie.

6. Support en SLA
1. Support wordt uitsluitend verleend indien en voor zover dit in de Overeenkomst of SLA is vastgelegd.
2. Yielder is niet verplicht storingen te verhelpen die zijn veroorzaakt door:
   - onjuist of onoordeelkundig gebruik;
   - wijzigingen door Klant of derden;
   - systemen of software die niet door Yielder zijn geleverd of beheerd.
3. Tenzij anders overeengekomen, geeft Support geen garantie op beschikbaarheid of hersteltijden.

7. Licenties en software van derden
1. Klant is verantwoordelijk voor het beschikken over geldige licenties voor gebruikte software.
2. Software van derden wordt geleverd onder de voorwaarden van de betreffende licentiegever.
3. Yielder is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van software van derden.

8. Beveiliging en data
1. Yielder treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de door haar geleverde Cloud- en IT-diensten, een en ander overeenkomstig de Overeenkomst en met inachtneming van de aard van de Diensten, de stand van de techniek en het risiconiveau. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, rust op Yielder ter zake uitsluitend een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverplichting.
2. Yielder is niet verantwoordelijk voor de algehele beveiliging van de IT-omgeving van Klant, waaronder begrepen netwerken, systemen, applicaties, eindgebruikersapparatuur, accounts en data die niet door Yielder worden beheerd of geleverd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het inrichten en handhaven van passende beveiligingsmaatregelen binnen zijn eigen IT-omgeving, gebruikers- en toegangsbeheer, dataclassificatie, back-ups, en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder sectorspecifieke regelgeving, zoals NIS2.
3. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, omvatten de verplichtingen van Yielder niet het maken van back-ups, disaster recovery, business continuity management, logging of monitoring, intrusion detection of prevention, SOC-diensten of actieve beveiliging van data of systemen van Klant. Deze verantwoordelijkheden liggen bij Klant, tenzij Partijen hierover Schriftelijke afspraken hebben gemaakt, bijvoorbeeld in een SLA of addendum.
4. Verplichtingen met betrekking tot informatiebeveiliging, continuïteit, incidentrespons, rapportage, audits of compliance met wet- en regelgeving of normen, waaronder begrepen NIS2, ISO-normen of vergelijkbare kaders, maken uitsluitend deel uit van de Overeenkomst indien deze Schriftelijk zijn overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA of afzonderlijk addendum. Het enkele feit dat Klant onder

dergelijke wet- of regelgeving valt, brengt geen aanvullende verplichtingen voor Yielder met zich mee.
5. Klant heeft geen recht op audits, penetratietests, assessments of vergelijkbare controles bij Yielder, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen. Indien Partijen audit- of toetsingsrechten overeenkomen, gelden daarvoor afzonderlijke afspraken over scope, frequentie, vertrouwelijkheid, kosten en uitvoeringswijze.
6. Indien zich een Security Incident voordoet binnen de door Yielder geleverde Diensten, zal Yielder zich inspannen om, binnen de grenzen van haar rol en verantwoordelijkheden, redelijke medewerking te verlenen aan Klant ten behoeve van analyse en herstel. De omvang en intensiteit van deze medewerking worden bepaald door de aard van de overeengekomen Diensten, geven geen recht op audits, aanvullende rapportages of structurele ondersteuning, vormen geen structurele of voortdurende verplichting voor Yielder en laten wettelijke meld- en rapportageverplichtingen van Klant onverlet.

9. Housing (datacenterdiensten)
1. Indien Partijen overeenkomen gebruik te maken van een datacenter van een derde, zijn tevens de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden en SLA van die derde van toepassing.
2. Yielder draagt zorg voor de beschikbaarheid van connectiviteit en stroomtoevoer op de housinglocatie en voor branchegebruikelijke fysieke beveiligingsmaatregelen conform de overeengekomen SLA.
3. Yielder verzorgt de initiële plaatsing en installatie van de servers van Klant op de housinglocatie.
4. Klant draagt zorg voor tijdige aanlevering, onderhoud, vervanging en afvoer van zijn Producten.
5. Klant garandeert dat zijn Producten en Software geschikt en veilig zijn voor plaatsing in de housingomgeving en geen inbreuk maken op rechten van derden.
6. Yielder is gerechtigd Producten te weigeren of maatregelen te treffen indien deze een risico vormen voor de housingomgeving. Eventuele schade en onderzoekskosten komen voor rekening van Klant.
7. Toegang tot de housinglocatie voor onderhoud door Klant is uitsluitend toegestaan na voorafgaande Schriftelijke toestemming en onder begeleiding van Yielder.

10. IaaS (Infrastructure as a Service)
1. Virtuele servers worden geleverd in de overeengekomen configuratie en periode. Yielder garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
2. Klant is verantwoordelijk voor beheer van eigen data en Software op de virtuele servers.
3. Werkzaamheden op verzoek van Klant worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.
4. Yielder is gerechtigd de onderliggende cloudinfrastructuur te wijzigen of te vervangen.
5. Bij (dreigend) gevaar voor de infrastructuur is Yielder gerechtigd aanwijzingen te geven en Diensten op te schorten.
6. Yielder hanteert een fair-use policy en kan bij excessief gebruik maatregelen treffen en kosten doorbelasten.

11. Devices
1. Devices worden ter beschikking gesteld conform de Overeenkomst of functioneel gelijkwaardig.
2. Klant is verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik en voor benodigde Software en licenties.
3. Support en aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd conform de Overeenkomst en geldende tarieven.
4. Voor Devices geldt dat reparatie, vervanging of omruiling plaatsvindt indien en voor zover een toepasselijke fabrieks- of leveranciersgarantie daarin voorziet. Yielder is niet gehouden tot het leveren van vervangende Devices, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
5. Dit artikel vormt een nadere uitwerking van artikel 3.3 (Verplichtingen van Klant) van het algemene deel van de Algemene Voorwaarden.

12. Detachering en ondersteuning
1. Indien Medewerkers ter beschikking worden gesteld, werken zij onder leiding en toezicht van Klant.
2. Yielder is gerechtigd Medewerkers te vervangen door gelijkwaardig gekwalificeerde personen.
3. Opzegging en vergoedingen geschieden conform de Overeenkomst.

13. Advisering en consultancy
1. Adviezen worden verstrekt op basis van een inspanningsverbintenis.
2. Gebruik van adviezen is voor risico van Klant.
3. Openbaarmaking aan derden is slechts toegestaan met voorafgaande Schriftelijke toestemming.

14. As-a-Service Diensten
1. Functionaliteit en servicelevels worden vastgelegd in de Overeenkomst en/of SLA.
2. Yielder kan functionaliteiten wijzigen; bij materieel nadeel voor Klant treden Partijen in overleg.
3. Yielder staat niet in voor foutloze of ononderbroken werking van As-a-Service Diensten.

15. Wijziging en beëindiging van Diensten
1. Yielder is gerechtigd Diensten te wijzigen indien dit noodzakelijk is wegens technische, operationele of veiligheidsredenen.
2. Indien een wijziging leidt tot een aantoonbaar materieel nadeel voor Klant, treden Partijen in overleg.

16. Exit en overdracht
1. Indien en voor zover Partijen een exitregeling zijn overeengekomen, wordt deze vastgelegd in een afzonderlijk Schriftelijk exitplan, waarin onder meer afspraken worden gemaakt over de scope, planning, verantwoordelijkheden, kosten en voorwaarden van migratie, overdracht en beëindiging van Diensten.
2. Indien geen afzonderlijk exitplan is overeengekomen, is Yielder niet gehouden tot het verrichten van migratie-, conversie-, overdrachts- of ondersteuningswerkzaamheden na beëindiging of afloop van de Overeenkomst, anders dan het beëindigen van de Diensten conform de Overeenkomst.
3. Op verzoek van Klant zal Yielder zich, gedurende een redelijke overgangsperiode na beëindiging van de Overeenkomst, inspannen om tegen de dan geldende tarieven en voorwaarden redelijke medewerking te verlenen aan een ordentelijke overdracht van Diensten aan Klant of een door Klant aangewezen derde, voor zover dit technisch en organisatorisch mogelijk is en niet strijdig is met verplichtingen van Yielder jegens derden.
4. Onder medewerking als bedoeld in het vorige lid kan, indien overeengekomen, onder meer worden verstaan:

- het beschikbaar stellen van door Klant aangeleverde of door Klant gegenereerde data in een gangbaar, technisch leesbaar formaat;
- het verstrekken van redelijke technische informatie die noodzakelijk is voor continuïteit van de Diensten;
- het faciliteren van overdracht van toegangsrechten, voor zover deze onder beheer van Yielder vallen.

5. Yielder is niet gehouden tot:
   - het aanpassen of herontwerpen van de IT-omgeving van Klant;
   - het garanderen van compatibiliteit met systemen of diensten van derden;
   - het verlenen van ondersteuning aan een opvolgend dienstverlener anders dan zoals uitdrukkelijk overeengekomen;
   - het beschikbaar stellen van broncodes, scripts, configuraties of andere intellectuele eigendommen van Yielder of derden;
   - het voortzetten van Diensten na beëindiging zonder betaling.
6. Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor:
   - tijdige afname en veiligstelling van zijn data;
   - het voldoen aan licentievoorwaarden van derden;
   - de continuïteit van zijn bedrijfsvoering na beëindiging;
   - de naleving van wet- en regelgeving bij migratie of overdracht.
7. Na beëindiging van de Overeenkomst is Yielder gerechtigd om, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving, data van Klant te verwijderen of ontoegankelijk te maken na het verstrijken van een redelijke termijn, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Yielder is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Klant zijn data niet tijdig heeft veiliggesteld.
8. Beëindiging of overdracht van Cloud- en IT-diensten laat de betalingsverplichtingen van Klant, waaronder vergoedingen voor verrichte Diensten, afkoopvergoedingen en kosten van exit- of overdrachtswerkzaamheden, onverlet.
9. Indien Klant op grond van toepasselijke wet- of regelgeving gehouden is te beschikken over een exitregeling, zal Yielder op verzoek van Klant, tegen afzonderlijke vergoeding en op basis van een nadere Schriftelijke overeenkomst, redelijke medewerking verlenen aan het opstellen van een exitplan dat ziet op continuïteit en dataveiligheid.

17. Slotbepalingen

Op deze Module is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter conform het algemene deel van de Algemene Voorwaarden.