

Service Agreement – CloudOffice

Tussen u (de “Klant”) en Telenet

| Gegevens van Telenet |
|--|
| Telenet bvba Maatschappelijke zetel: Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen, België BTW BE 0473.416.418 RPR Mechelen Hierna genoemd “Telenet” |

Telenet en de Klant worden elk ook aangeduid als een “Partij”, samen als de “Partijen”.

werd het volgende overeengekomen:

Telenet verbindt zich ertoe de Klant de Dienst te leveren overeenkomstig de bepalingen van het Contract.

Het Contract is samengesteld uit:

- (i) de ‘Algemene Voorwaarden Telenet Business’ (hierna de “**Algemene Voorwaarden**”);
- (ii) deze ‘Service Agreement CloudOffice’ (hierna de “**Service Agreement**”); en
- (iii) indien van toepassing: het ‘Bestelformulier CloudOffice’ (hierna het “**Bestelformulier**”).

De Klant kan de Algemene Voorwaarden ook steeds raadplegen op de [Telenet Business website](https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO%20NL.pdf).
(<https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO%20NL.pdf>)

Door aanvaarding van deze Service Agreement, erkent de Klant dat hij de verschillende documenten van het Contract heeft ontvangen, er kennis van heeft genomen en de bepalingen ervan integraal te aanvaarden.

Bij aanvaarding van deze Service Agreement wordt de Klant tevens de Microsoft Cloudovereenkomst tussen de Klant en Microsoft Ireland Operations Limited (hierna “**Microsoft**”) voorgelegd. Door aanvaarding van deze Service Agreement, erkent de Klant tevens dat hij de Microsoft Cloudovereenkomst (die verwijst naar andere documenten van Microsoft, waaronder de Voorwaarden voor Microsoft Online Diensten en de Service Level Agreement voor Microsoft Online Diensten) (hierna gezamenlijk, de “**Microsoft Cloudovereenkomst**”) heeft ontvangen, er kennis van heeft genomen en de bepalingen ervan integraal te aanvaarden.



1 Definities

Naast de termen die reeds in de Algemene Voorwaarden of op het eerste blad van deze Service Agreement zijn gedefinieerd, worden in dit Contract ook de volgende definities gebruikt:

| | |
|--------------------------------|--|
| Aankoper | De natuurlijke persoon gerechtigd door de Klant om Abonnementen (bij) te bestellen en te annuleren. |
| Abonnement(en) | De licentie(s) op de Plannen verleend door Microsoft. |
| Administrator | De natuurlijke persoon gerechtigd door de Klant om Abonnementen aan Eindgebruikers toe te wijzen en de Abonnementen te beheren. |
| Dienst | De dienst 'CloudOffice', zoals omschreven in artikel 3.1.1. |
| Eindgebruiker | De natuurlijke persoon gerechtigd door de Klant om gebruik te maken van de Producten. |
| Gegevens van de Klant | Alle gegevens, met inbegrip van tekst-, geluid- of afbeeldingsbestanden en software die door de Klant of in de naam van de Klant worden verstrekt in het kader van de Dienst en het gebruik van de Producten. |
| Microsoft Online Portal | Het beheerportaal van Microsoft, bereikbaar via https://portal.microsoftonline.com , waarop de Klant zijn Producten kan beheren. |
| MyCloud | Het beheerportaal van Telenet, bereikbaar via https://mycloud.telenet.be , waarop de Klant Abonnementen kan bijbestellen en annuleren. |
| Website | De webpagina's van Telenet, bereikbaar via https://www2.telenet.be/nl/business/producten-diensten/hosting-cloud/cloudoffice/ , waarop informatie met betrekking tot de Dienst wordt gegeven. |
| Online Diensten | De door Microsoft gehoste online (<i>i.e.</i> cloudgebaseerde) diensten waarop de Klant een Abonnement neemt in het kader van de Dienst. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Plannen | Bundels van één of meerdere Producten, waarbij elk Plan een andere combinatie van Producten omvat. |
| Producten | Software, Online Diensten en eventuele andere internetdiensten van Microsoft in het kader van het Microsoft Office 365 product. |
| Reseller | Een entiteit die door Microsoft gemachtigd is om Abonnementen door te verkopen en support te bieden bij de Producten. |
| Software | De software van Microsoft waarop de Klant een Abonnement neemt in het kader van de Dienst. |
| Technical Support Helpdesk | De helpdesk van Telenet die de Klant kan contacteren: <ul style="list-style-type: none">- via MyCloud: door het aanmaken van een ticket- per email: cloudsupport@telenetgroup.be- per telefoon: 09/326.90.94 |

2 Inwerkingtreding, duur en opzegging

- 2.1 Het Contract gaat in op de datum van de aanvaarding van deze Service Agreement en blijft van toepassing zolang de Dienst door Telenet wordt geleverd aan de Klant.
- 2.2 Het Contract wordt gesloten voor onbepaalde duur.
- 2.3 De Klant kan het Contract op elk moment en zelfs onmiddellijk beëindigen door Telenet hiervan in kennis te stellen, per email (cloudadmin@telenetgroup.be) of per telefoon (09/326.90.92).
- 2.4 Telenet kan het Contract steeds beëindigen door de klant hiervan minstens 1 maand voor de beëindiging schriftelijk in kennis te stellen.
- 2.5 Het Contract komt automatisch ten einde:
 - (i) indien de Klant geen actieve Abonnementen meer heeft;
 - (ii) indien Telenet, om welke reden dan ook, niet langer als Reseller van Microsoft optreedt.

3 De Dienst

3.1 Beschrijving van de Dienst

3.1.1 De Dienst “CloudOffice” omvat:

- (i) de doorverkoop door Telenet aan de Klant van Abonnementen. Het meest recente overzicht van de beschikbare Plannen waarop een Abonnement genomen kan worden, kan steeds geraadpleegd worden op de Website;
- (ii) eerstelijnsupport verleend door Telenet aan de Klant voor alle operationele en technische vragen met betrekking tot de Producten.

3.1.2 De Abonnementen op de Producten worden onder de vorm van Plannen aangeboden. Het meest recente overzicht van de aangeboden Plannen kan steeds geraadpleegd worden op de Website.

3.1.3 Binnen het Contract kan de Klant verschillende Plannen onderschrijven, in functie van de behoeften van de Eindgebruikers. De Klant erkent dat het aantal Eindgebruikers per Plan beperkt kan zijn. Het meest recente overzicht van deze eventuele beperkingen kan steeds geraadpleegd worden op de Website.

3.2 De Producten

3.2.1 De Klant erkent dat Telenet als Reseller optreedt van de Abonnementen op de Producten en dat de Abonnementen op de Producten worden aangeboden in overeenstemming met het geheel van (gebruiks)voorwaarden, (gebruiks)rechten, waarborgen, beperkingen en service levels beschreven in de Microsoft Cloudovereenkomst. Het gebruik van de Producten door de Klant in het kader van dit Contract is aan de Microsoft Cloudovereenkomst onderworpen en Telenet kan zich ten opzichte van de Klant steeds op de bepalingen van de Microsoft Cloudovereenkomst beroepen.

3.2.2 De Klant erkent verder dat Microsoft de Producten in overeenstemming met de bepalingen van de Microsoft Cloudovereenkomst steeds kan wijzigen, nieuwe versies van Producten kan uitgeven of functionaliteiten van Producten kan toevoegen, schrappen of wijzigen. De Klant kan Telenet hier niet voor aanspreken.

4 Bestellen en gebruiken van de Dienst

4.1 Bestellen van de Dienst

- 4.1.1 De Dienst kan enkel besteld worden door Klanten gevestigd in de Europese Unie en kan enkel geleverd worden indien de Klant tevens een ‘Service Agreement Cloud & Hosting Support’ heeft onderschreven.
- 4.1.2 De Klant moet bij het bestellen van de Dienst aangeven welk(e) Plan(nen) hij wenst af te nemen, alsook het aantal Abonnementen dat hij per Plan wenst af te nemen.
- 4.1.3 De Aankoper kan in de loop van het Contract op ieder moment Abonnementen bijbestellen en annuleren via MyCloud.

4.2 Gebruiksvereisten

- 4.2.1 Na het bestellen van de Dienst, moet de Administrator de Abonnementen op de Producten toewijzen aan de individuele Eindgebruikers. De Administrator(s) moet(en) dit doen op de Microsoft Online Portal. Pas na deze handeling kunnen de Eindgebruikers hun Abonnementen gebruiken. Het is belangrijk dat de Klant dit niet vergeet; ook indien de Abonnementen niet aan de Eindgebruikers worden toegewezen, zal de Klant de prijs voor de Abonnementen verschuldigd zijn.
- 4.2.2 De Klant staat zelf in voor het installeren en configureren van de Producten op zijn computer.
- 4.2.3 De Klant erkent dat het gebruik van de Producten onderworpen is de minimumvereisten inzake hardware en software beschreven in de Microsoft Cloudovereenkomst.

4.3 **Gebruik van de Producten**

- 4.3.1 De Klant moet bij het gebruik van de Producten de bepalingen van de Microsoft Cloudovereenkomst (in het bijzonder de bepalingen van het “Beleid voor Aanvaardbaar Gebruik”) naleven. Hij is tevens verantwoordelijk voor de naleving door de Eindgebruikers van de bepalingen van de Microsoft Cloudovereenkomst.
- 4.3.2 De Klant erkent ook in de relatie met Telenet tot het naleven van de Microsoft Cloudovereenkomst gehouden te zijn en erkent dat Telenet geen verplichtingen ten opzichte van de Klant heeft bovenop de verplichtingen vermeld in de Microsoft Cloudovereenkomst.

5 Ondersteuning

5.1 Support

- 5.1.1 Telenet biedt de Klant eerstelijnsupport voor operationele en technische vragen met betrekking tot de Producten (in zoverre de onderliggende Abonnementen bij Telenet werden afgenomen) in overeenstemming met de bepalingen van de ‘Service Agreement Cloud & Hosting Support’ die de Klant afzonderlijk met Telenet heeft afgesloten.
- 5.1.2 De Klant erkent dat Telenet hem niet langer enige support kan bieden indien hij de beheerrechten van Telenet op de Microsoft Online Portal intrekt.

5.2 Service Level Agreement

- 5.2.1 Microsoft biedt een aantal service levels met betrekking tot de Producten. Deze service levels worden beschreven in de Microsoft Cloudovereenkomst (in het bijzonder in de “Service Level Agreement voor Online Diensten”).
- 5.2.2 Aanspraken op de service levels van Microsoft dienen door de Klant bij Telenet ingediend te worden via de Technical Support Helpdesk. Telenet geeft deze door aan Microsoft die zelfstandig beoordeelt en beslist of er al dan niet gevolg aan kan gegeven worden. De Klant kan Telenet hiervoor niet aanspreken.

6 Gegevens van de Klant

- 6.1 De Gegevens van de Klant worden ondergebracht in de datacenters van Microsoft. Ze worden door Microsoft verwerkt in overeenstemming met de Microsoft Cloudovereenkomst.
- 6.2 Indien en in die mate dat Gegevens van de Klant (m.i.v. eventuele Persoonsgegevens) aan Telenet worden verstrekt, worden deze gegevens door Telenet verwerkt in overeenstemming met de bepalingen inzake gegevensverwerking opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

7 Prijzen en facturatie

7.1 Prijzen

- 7.1.1 De vergoedingen verschuldigd in het kader van de Dienst worden vermeld op de Website. Behalve indien uitdrukkelijk anders vermeld, worden alle prijzen uitgedrukt in euro en exclusief BTW.
- 7.1.2 De prijzen zijn uitgedrukt voor een periode van een maand. Ze worden echter pro rata gefactureerd voor de periode dat de Dienst beschikbaar was voor de Klant (vb. bij (bij)bestelling of annulering van een Abonnement in de loop van een maand).
- 7.1.3 Alle prijzen zijn onmiddellijk verschuldigd vanaf de bestelling van de Dienst, en dit ongeacht of de Klant de Dienst al dan niet gebruikt, om welke reden ook, bijvoorbeeld omdat de Administrator het/de Abonnement(en) niet heeft toegewezen aan de Eindgebruiker(s).

7.2 Facturatie

De vergoeding voor de Abonnementen op de Producten wordt driemaandelijks gefactureerd, na afloop van de periode waarop de facturatie betrekking heeft.

8 Aansprakelijkheid

Zonder afbreuk te doen aan de algemene bepalingen inzake aansprakelijkheid van de Algemene Voorwaarden, is het totale bedrag van vergoedingen en interesten die de Klant in het kader van dit Contract van Telenet kan vorderen, per schadegeval en per jaar, beperkt tot het hoogste van (i) € 25.000 of (ii) de bedragen die gedurende een periode van 12 maanden voorafgaand aan de vordering in het kader van het Contract door Telenet aan de Klant werden betaald.