

De 8 Gouden Waarden van ZakelijkeTelefonie.nl.

- 1. Alle klanten zijn koning.**
- 2. Contract is contract, altijd transparant en helder. En minstens voor een jaar, dat is voordeliger.**

ZakelijkeTelefonie.nl staat voor transparante afspraken. Om de prijzen laag te houden en de dienstverlening van goede kwaliteit, is het van belang om die afspraken vast te leggen in een contract. ZakelijkeTelefonie.nl koopt haar diensten in voor de lange termijn, dat levert voordeel op voor haar klanten. Om die reden sluit ZakelijkeTelefonie.nl geen contracten met klanten voor de periode van een maand, maar altijd met een minimale duur van een jaar of langer. Transparant en helder omschreven.
- 3. Altijd de best mogelijke oplossing.**

ZakelijkeTelefonie.nl wil kennis expert voor haar klanten zijn. Geen turbo taal, maar nuchtere woorden. Oprechte aandacht. Met altijd de best mogelijke oplossing voor klanten die ons het vertrouwen geven.
- 4. We lossen graag zaken op.**

ZakelijkeTelefonie.nl staat voor onderling vertrouwen. We zijn ondernemers. Dus afspraak is afspraak. Gaat het onverhoopt toch een keertje mis, dan lossen we het altijd gezamenlijk op.
- 5. Zaken automatiseren levert veel voordeel op.**

ZakelijkeTelefonie.nl houdt de prijzen laag door geautomatiseerd te communiceren. Zo zijn klanten bovendien altijd op de hoogte als het gaat om onderhoud, storing, factuur of contractzaken.
- 6. Wie schrijft die blijft.**

Klanten kunnen 24 uur per dag telefonisch, per e-mail, per post of via de chat contact zoeken met de ZakelijkeTelefonie.nl helpdesk voor antwoorden op urgente en minder urgente vragen. Alle antwoorden worden ook schriftelijk nog een keer bevestigd. Wel zo gemakkelijk.
- 7. Wetgeving is altijd leidend.**

De privacy en rechten van ZakelijkeTelefonie.nl klanten zijn heilig. ZakelijkeTelefonie.nl slaapt met de Telecommunicatiewet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming onder haar kussen.

8. We mikken niet alleen op de maan, maar doen ook iets terug voor de aarde.

Om die reden hanteert ZakelijkeTelefonie.nl de strenge ISO 26000 en 27001 standaarden als het gaat om duurzaam ondernemen. Het is de ambitie om groener te worden dan KPN.

Artikel 1. Definities

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden

Apparatuur van de Klant: apparatuur of uitrusting in eigendom of onder beheer van de Klant, met uitzondering van de apparatuur of uitrusting die door Leverancier of namens Leverancier ter beschikking is gesteld;

Apparatuur: alle apparatuur of uitrusting door Leverancier of namens Leverancier aan de Klant ter beschikking gesteld voor het leveren van de Diensten;

Contractperiode: de periode voor het leveren van Diensten zoals overeengekomen tussen Klant en Leverancier en vermeld op het Orderbevestiging of, indien de contractperiode niet op het Orderformulier vermeld staat, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden;

Dienst of Diensten: alle diensten door Leverancier aan de Klant geleverd;

Dienstbeschrijving: de specificatie van een door Leverancier uit te voeren Dienst;

Eerstvolgende mogelijke Einddatum (E. E. D.): Einddatum van het Service contract van Klant. Het Service Contract wordt aangegaan voor een periode van $X + Y =$ initiële duur, in jaren. Bij een zogeheten tussentijdse beëindiging wordt €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Wordt er niet tijdig schriftelijk op briefpapier van Klant opgezegd voor het aflopen van periode X, dan loopt het Service Contract door gedurende periode Y tot en met de overeengekomen initiële duur van $X + Y$ en kan beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de initiële duur schriftelijk wordt opgezegd, zie ook artikel 11.1 en artikel 11.9.

Fair Use Policy (FUP): voorwaarden die Leverancier stelt bij het gebruik van diensten met een onbeperkt gebruikerslimiet

Klant: de (rechts-)persoon die met Leverancier een Service Contract aangaat

Kosten: de kosten die de Klant aan Leverancier verschuldigd is voor de door Leverancier aan hem geleverde Diensten, zoals nader omschreven in artikel 7;

Kredietlimiet: het bedrag dat door Leverancier van tijd tot tijd bekend wordt gemaakt aan de Klant, zijnde het bedrag dat de Klant verschuldigd mag zijn voordat Leverancier de Klant verzoekt tot het doen van een betaling,

zoals nader bepaald in artikel 8. In het geval met de Klant geen specifieke Kredietlimiet is afgesproken, zal deze verondersteld worden € 100,- te bedragen;

Leverancier: ZakelijkeTelefonie.nl, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Amsterdam onder nummer 01108124, gevestigd aan de Kingsfordweg 151 te Amsterdam, Nederland;

Minimum Maandelijks Kosten: een minimum bedrag, zoals door Leverancier opgenomen, welke Leverancier bij de Klant per maand in rekening kan brengen ongeacht enig gebruik van de Dienst door of namens de Klant, de "minimum spend". De minimum spend is gelijk aan de verwachting die de klant bij het aangaan van het contract heeft gewekt middels het afgeven van verbruiksindicaties;

Netwerk: het door Leverancier of een Gelieerde Onderneming beheerde communicatienetwerk;

Telecomprotect: tijdens de overeengekomen contractperiode behoudt Leverancier zich het recht voor de klant te beschermen tegen nummERMigratie. Indien de Klant conform de voorwaarden opzegt, zal Telecomprotect worden uitgeschakeld, tenzij de Klant na opzegging geen opdracht geeft tot nummERMigratie. In geval van uitporteren zonder geldige opzegging zal Leverancier overgaan tot terug porteren conform Telecomprotect en de dienst voortzetten;

Orderbevestiging: de elektronisch en schriftelijke bevestiging van de overeenkomst met daarin opgenomen de Dienstbeschrijving zoals die tussen Leverancier en Klant is gesloten en door Leverancier aan Klant is verzonden;

Orderformulier: een door de Klant rechtsgeldig ondertekende opdracht met betrekking tot door Leverancier aangeboden Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl middels het indienen van het Leverancier standaard formulier of op een andere door Leverancier geaccepteerde wijze, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, het retourneren van een ondertekende antwoordkaart of -fax en het telefonisch plaatsen van een order.

Service Contract: het orderformulier, de orderbevestiging, de SLA Free en deze Algemene Voorwaarden vormen tezamen het Service Contract;

Service Level Agreement (SLA): het document waarin het niveau van serviceverlening met betrekking tot de Diensten wordt omschreven.

Slotnota: Mocht Klant tussentijds vertrekken, wordt het totaalbedrag aan Kosten, Facturen en

de resterende maanden Contractperiode terstond opeisbaar.

Artikel 2. Algemene bepalingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Leverancier.

2.2 In geval van een tegenstrijdigheid of verschillen tussen een bepaling in de opdrachtbevestiging en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de bepaling in het Service Contract voor zover het onderwerpen betreft die middels het Service Contract nader kunnen worden overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 De rechten en plichten uit hoofde van de overeenkomst zijn door Leverancier te allen tijde over te dragen aan een andere entiteit zonder dat daar de voorwaarden door veranderen, met betrekking tot zowel prijs als looptijd.

Artikel 3. De Diensten

3.1 Leverancier zal de Klant Diensten leveren conform hetgeen is vastgelegd in het Service Contract.

3.2 Leverancier heeft het recht de Diensten te wijzigen of bepaalde onderdelen te vervangen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.

3.3 Leverancier is gerechtigd het Service Contract in delen uit te voeren. Indien dit plaatsvindt, is Leverancier gerechtigd elk opgeleverd deel afzonderlijk te factureren vanaf het moment dat dit betreffende deel is opgeleverd. Wanneer Leverancier wacht op informatie en/of actie van de klant, is zij gerechtigd de kosten in rekening te brengen voorafgaand aan de feitelijke levering.

Artikel 4. Totstandkoming van een Service Contract

4.1 Nadat de Klant instemt met de aangevraagde Dienst, bevestigt Leverancier dit middels een elektronische of schriftelijke Orderbevestiging. De orderbevestiging, het betreffende Orderformulier, de SLA Free en deze Algemene Voorwaarden vormen tezamen het Service Contract.

4.2 Middels het orderformulier machtigt de Klant Leverancier tot het beëindigen van het abonnement bij een vorige leverancier indien Leverancier dit nodig acht om tot het leveren van de Dienst over te gaan. Tevens machtigt zij Leverancier tot het doen van aanvragen bij onder meer ACM voor onder meer het

beëindigen, porteren en activeren van haar nummers. Leverancier activeert en porteert standaard al Klant haar servicenummers welke bij ACM geregistreerd zijn en worden.

4.3 Leverancier is niet verplicht het door de Klant ingevulde Orderformulier te accepteren. Indien Leverancier het Orderformulier niet accepteert, is de Klant niet gerechtigd voor enige schadevergoeding.

4.4 Leverancier zal de Dienst verlenen in overeenstemming met het bepaalde in het Service Contract en met inachtneming van alle redelijke zorg en kennis.

4.5 Tenzij de Klant binnen 5 werkdagen na oplevering van de Dienst Leverancier schriftelijk en gemotiveerd informeert dat de Dienst niet functioneert in overeenstemming met het Service Contract, wordt de Dienst geacht te zijn opgeleverd zoals overeengekomen.

Artikel 5. Verplichtingen van de Klant

5.1 De Klant zal de Diensten niet aanwenden voor onrechtmatige doeleinden.

5.2 de Klant zal Leverancier onmiddellijk berichten als wachtwoorden of andere door Leverancier aan de Klant verstrekte vertrouwelijke informatie bekend is geworden bij een niet geautoriseerde gebruiker.

5.3 de Klant zal slechts apparatuur en/of netwerken op het Netwerk aansluiten die Leverancier heeft goedgekeurd en die, voor zover van toepassing, zijn goedgekeurd en voldoen aan de normen voor normaal gebruik en waarvoor de Klant, indien noodzakelijk, een geldige licentie bezit.

5.4 de Klant zal gedurende de looptijd van het Service Contract de door Leverancier verstrekte redelijke instructies voor het gebruik van de Diensten naleven.

5.5 de Klant zal tegenover derden geen informatie of garantie betreffende de Diensten verstrekken.

5.6 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden en voor alle schade, kosten (met inbegrip van juridische kosten) en uitgaven die Leverancier dient te maken als gevolg van het niet naleven van het Service Contract door de Klant (of diens afnemers) van de Diensten.

5.7 indien de Klant met Leverancier een abonnement is aangegaan waarbij de Klant onbeperkt gebruik kan maken van diensten tegen een vooraf overeengekomen vaste prijs, geldt voor dit abonnement een Fair Use Policy (FUP). De FUP stelt dat indien uit tweejaarlijkse evaluatie blijkt dat de Klant 15% meer dan het onbeperkt bedrag verbruikt, het abonnement bijgesteld wordt. De volledige FUP is via de

website (www.zakelijketelefonie.nl/fup) beschikbaar.

Artikel 6. Apparatuur van de Klant

6.1 Indien zich Apparatuur van de Klant in de bedrijfsruimten van Leverancier bevindt, of vice versa, stemt de Klant in met het volgende:

- De locatie van de Apparatuur van de Klant zal door Leverancier worden bepaald. Leverancier zal het recht hebben om met inachtneming van een redelijke termijn van aanzegging de locatie waar de Apparatuur van de Klant staat opgesteld te veranderen;

- De Klant zal ervoor zorgdragen dat er geen sprake zal zijn van een verhouding van huurder/verhuurder;

- De Klant zal bij beëindiging van het betreffende Service Contract de Apparatuur van de Klant onverwijld uit de bedrijfsruimte van Leverancier verwijderen. Indien de Klant nalaat dit te doen, heeft Leverancier het recht de betreffende Apparatuur van de Klant te verwijderen voor rekening en risico van de Klant;

- De Klant zal geen gebruikersnamen, wachtwoorden of informatie over veiligheidscertificaten aan onbevoegde personen bekendmaken en geen sleutels of pasjes die toegang geven tot de bedrijfsgebouwen van Leverancier achterhouden;

- De Klant zal een dekkende verzekering afsluiten voor alle Apparatuur van de Klant die in de bedrijfsruimten van Leverancier staat opgesteld;

- De Klant zal erop toe zien dat personen die namens de Klant de bedrijfsterreinen van Leverancier betreden:

-- geen schade toebrengen aan personen of eigendommen;

-- identificatie bij zich dragen;

-- geen handelingen verrichten aan andere apparatuur in de bedrijfsruimten van Leverancier;

-- Leverancier één werkdag van tevoren daarover informeren;

-- alle voorschriften omtrent gezondheid en veiligheid waaromtrent Leverancier de Klant van tijd tot tijd informeert, in acht zullen nemen.

Artikel 7. Kosten

7.1 Na overeenstemming tussen Leverancier en Klant over de Kosten voor het leveren van Diensten gelden deze Kosten voor de overeengekomen Contractperiode, of een andere overeengekomen periode. Op elk moment na afloop van de Contractperiode of

andere overeengekomen periode kan Leverancier wijziging aanbrengen in de Kosten, een en ander slechts schriftelijk en met inachtneming van een termijn van 30 dagen. Leverancier kan 2 keer per jaar (resp. 1 januari en 1 juli) een redelijke inflatie-prijnsindexatie toepassen (vastgesteld aan de hand van de prijs inflatie-index van het CBS), zonder hiervan de klant vooraf schriftelijk op de hoogte te stellen.

7.2 Tenzij anders vermeld luiden de Kosten exclusief BTW; Leverancier zal het bedrag aan BTW op het factuurbedrag in meerdering brengen.

7.3 Kosten verband houdend met de levering van klant specifieke inkoop als bijvoorbeeld ACM-toekenningskosten worden verrekend.

7.4 Leverancier houdt zich het recht voor de pricing van KPN aan te houden.

7.5 A. Bij het niet op eerste verzoek meewerken van de klant aan ACM gerelateerde verzoeken of door Leverancier gehanteerde voorwaarden, houdt Leverancier zich het recht voor om de administratieve kosten met een minimum van €750,00 aan de klant door te belasten.

7.5 B. Indien Klant zonder opzegging Dienst en/of Service Contract beëindigd door overstap dan wel portering naar een andere provider, is Leverancier gerechtigd een administratieve boete van €750,00 aan Klant in rekening te brengen voor alle kosten die Leverancier maakt door deze overstap dan wel portering zonder opzegging van Klant. Gemaakte kosten door Leverancier bestaan onder meer uit administratief gewogen gemiddelde van de vooringenomen inkoop (prognose), het niet behalen voor het niet voorspelde inkoopvolume, boete dan wel eindnota voor het niet nakomen van haar inkoopcontract voor Dienst, voor het aan- en afsluiten van diensten/lijnen, handmatig facturatie stopzetten dan wel corrigeren op basis van dit door Klant plotseling genomen besluit en de manuren voor controle, het opvragen van de wilsuiting, het afhandelen van de facturatie en opmaak slotnota. Leverancier gaat er van uit dat Telecomprotect aanstaat, op het moment dat Leverancier een plotselinge overstap- dan wel porteringsverzoek ontvangt, zal Leverancier contact moeten opnemen met de gewenste opvolgende provider. Deze kosten zijn hoger dan wanneer Leverancier op de zou zijn gesteld door Klant middels schriftelijke opzegging. Om deze administratieve boete van € 750,00 te voorkomen adviseren wij Klant haar Service Contract uit te dienen, dan wel gebruik te maken van de COIN overstapservice, dan wel haar Service Contract schriftelijk te beëindiging middels gebruik briefpapier Klant.

7.6 Leverancier houdt zich het recht voor alle administratiekosten door te belasten indien nodig. Hieronder vallen onder andere €1,25 voor het per post ontvangen van de factuur en €2,50 per factuur wanneer de klant geen gebruik maakt van SEPA B2B incasso (Business-to-Business) of een ander schriftelijk overeengekomen incassovorm.

7.7 Bij storneren houdt Leverancier zich het recht voor storneringskosten met een minimum van €25,00 in rekening te brengen.

Artikel 8. Betalingscondities

8.1 Leverancier zal facturen sturen naar het factuuradres zoals op het Orderformulier staat vermeld of naar een ander adres dat de Klant op een ander tijdstip aan Leverancier als factuuradres heeft opgegeven.

8.2 Betaling door de Klant zal geschieden volgens onderstaande bepalingen:

- Kosten van huur/verhuur zal de Klant vooraf betalen (hetzij per maand, per kwartaal of per jaar), met ingang van de datum vermeld in het betreffende Service Contract;

- Alle Kosten voor gebruik van de Diensten dienen maandelijks achteraf te worden betaald; overige Kosten uiterlijk 14 dagen na factuurdatum of conform de bepalingen in het van toepassing zijnde Service Contract voor zover die anders luiden;

- Leverancier houdt zich het recht voor de facturatie frequentie van haar diensten te wijzigen, maandelijks facturen kunnen bijvoorbeeld worden vervangen door kwartaalfacturen;

- Indien de Klant aangeeft per kwartaal, half jaar of jaar te willen betalen voor de Diensten, geschiedt facturatie voorafgaand aan de gewenste facturatie periode.

8.3 De Klant:

- zal de verschuldigde factuur betalen binnen de betalingstermijn die is aangegeven op de factuur. Indien de Klant de factuur geheel of gedeeltelijk betwist, dient de Klant Leverancier hiervan schriftelijk binnen 19 dagen na factuurdatum van de factuur op de hoogte te stellen van de exact betwiste bedragen en onder vermelding van redenen;

- is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag met een openstaand factuurbedrag;

- is verplicht te betalen via SEPA B2B (Business2Business) incasso tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier verschafft hiervoor de benodigde machtigingsformulieren en instructie.

8.4 Vanaf het moment dat de Klant een factuur niet of niet volledig aan Leverancier voldoet, verkeert de Klant van rechtswege in verzuim en worden alle door de Klant aan Leverancier

verschuldigde openstaande factuurbedragen terstond opeisbaar. Leverancier heeft daarbij het recht over alle aldus opeisbare bedragen een rente te berekenen van 1% per maand of gedeelte van een maand, berekend vanaf de datum waarop de betaling opeisbaar werd tot aan de dag der algehele voldoening. Aanvullend dient er dan een redelijke administratieve vergoeding te worden betaald voor de late betaling.

8.5 Onverminderd het in dit artikellid bepaalde, zal de Klant aan Leverancier alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en uitgaven, gemaakt ter incasso van de vordering, dienen te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten zullen worden berekend volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten welke 15 % bedragen van de hoofdsom, met een minimum van € 250,00, onverminderd het recht van Leverancier om aan de Klant de werkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen.

8.6 Leverancier heeft het recht om de betalingsvoorwaarden en de hoogte van de Kredietlimiet van de Klant middels tijdige schriftelijke aanzegging eenzijdig aan te passen.

8.7 Leverancier heeft het recht om bedragen die op grond van een Service Contract opeisbaar zijn van de Klant te verrekenen met eventuele bedragen door Leverancier aan Klant verschuldigd.

8.8 Leverancier heeft het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten op het moment dat het door de Klant aan Leverancier verschuldigde bedrag (waaronder bedragen die reeds zijn gefactureerd alsmede bedragen voor Diensten die reeds zijn geleverd maar die nog moeten worden gefactureerd inclusief BTW) de Kredietlimiet overstijgt.

8.9 Indien het factuurbedrag minder is dan €20,00 behoudt Leverancier zich het recht voor de facturering van deze Kosten uit te stellen tot maximaal 12 maanden vanaf het moment dat de Kosten opeisbaar zijn geworden. Indien de Kosten gedurende een periode van meer dan 12 maanden niet zijn gefactureerd vanwege een administratieve fout, dan zal dit artikel de Klant niet ontslaan van zijn betalingsverplichting voor deze Kosten.

8.10 Onverminderd het hierboven bepaalde heeft Leverancier het recht de Klant Minimum Maandelijkse Kosten in rekening te brengen, ongeacht daadwerkelijk gebruik van de Dienst door of namens de Klant in die betreffende maand. Het minimum aan kosten hangt samen met de volume-verwachting die de Klant bij het contract heeft geschetst en bedraagt minimaal 80% van het verwachte volume.

8.11 Leverancier zal haar betalingsverplichtingen voor Vergoeding voldoen binnen 50 dagen na einde maand en uitsluitend na ontvangst van gelden van operator, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

8.12 Zolang Klant of oud-Klant openstaande facturen heeft al dan niet met specificaties, kan Leverancier niet de persoons- en administratiegegevens verwijderen, wegens de nog te innen openstaande vordering(en).

8.13 Bij het overdragen van de vorderingen van Klant aan derden, wordt alle relevante Klantdocumentatie overgedragen.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1 De Klant erkent en stemt ermee in dat aan zijn zijde geen recht bestaat op intellectuele eigendomsrechten die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de door Leverancier aangeboden Diensten.

9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom, gebruikt bij, belichaamd in, of in verband staand met, de Diensten zullen berusten bij Leverancier of de licentiehouder. Geen enkel (intellectueel) eigendomsrecht daaraan verbonden zal overgaan op de Klant, tenzij expliciet overeengekomen.

9.3 Het in de artikelen 9.1 en 9.2 bepaalde heeft geen betrekking op rechten van intellectuele eigendom voortvloeiend uit informatie die de Klant zelf, gebruikmakend van de Diensten, ontvangt.

9.4 De Klant zal geen (rechts-)handelingen verrichten die inbreuk maken op de rechten van Leverancier (of van een derde-leverancier) met betrekking tot de Diensten, die deze rechten beperken of de uitoefening ervan belemmeren. Het in dit artikellid bepaalde omvat, maar is niet beperkt tot, het gebruik van de handelsnaam van Leverancier of aan Leverancier toekomende handelsmerken.

9.5 Indien Leverancier software verstrekt via internet aan de Klant teneinde de Klant in staat te stellen gebruik te maken van de Diensten, zal Leverancier De Klant gedurende de looptijd van het op de betreffende Diensten betrekking hebbend Service Contract een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie verstrekken om de software voor dat doel te gebruiken.

Leverancier zal de Klant periodiek op de hoogte stellen van de voorwaarden die in Nederland op deze licentie van toepassing zijn.

9.6 Tenzij wettelijk toegestaan en uitdrukkelijk daartoe gemachtigd krachtens het Service Contract of een andere tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst, is het de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier

daartoe software, handleidingen of andere bij de Diensten behorende documenten te kopiëren of te bewerken.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10.2, is de totale aansprakelijkheid van Leverancier jegens de Klant voortvloeiend uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, uit hoofde van onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid) of anderszins, beperkt tot €3.000,- per schadeveroorzakend voorval waarbij elkaar opvolgende voorvallen zullen worden beschouwd als één voorval.

10.2 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor

- winstderving, het uitblijven van verwachte besparingen, omzetverlies, verslechterde vooruitzichten, inkomstenverlies, tijdsverlies, verlies van goodwill of een geschade reputatie, dan wel het verlies van of schade aan gegevens (met inbegrip van schade en het weer herstellen van gegevens), boetes, of schade geleden door derden, ongeacht of dit directe schade, indirecte schade, of gevolgschade betreft;

- indirecte schade of gevolgschade, ongeacht of Leverancier bekend was met de omstandigheden die aanleiding gaven tot de schade of niet, voortvloeiend uit of verband houdend met deze Algemene Voorwaarden en/of een Service Contract.

10.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, aan de bedrijfsruimten van de Klant veroorzaakt door de installatie, reparatie of verwijdering van apparatuur door Leverancier haar hulppersonen tenzij een dergelijke schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Leverancier haar hulppersonen, een en ander steeds met inachtneming van de beperkingen vervat in de artikelen 9.2 en 9.3.

10.4 Leverancier draagt geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor een voorval dat buiten de macht van Leverancier plaatsvindt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tekortkomingen van derden die opereren buiten de macht van Leverancier, (waaronder andere telecombedrijven, leveranciers van apparatuur, installateurs of onderhoudsmonteurs), maatregelen van overheidswege, storingen in de levering van diensten van het netwerk van een derde, of enig ander geval van overmacht.

10.5 De aansprakelijkheid van Leverancier voor tekortkomingen in de uitvoering van een SLA is beperkt tot uitsluitend de compensatieregeling als opgenomen in de SLA.

10.6 Tenzij nadrukkelijk in deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract en/of

bijbehorende SLA vastgelegd, kan door Klant aan enige voorstellingen van zaken, garanties en beloften, expliciet of impliciet, op grond van wet, gebruik of anderszins (ook ten aanzien van kwaliteit en geschiktheid) geen enkel recht worden ontleend.

Artikel 11. Looptijd en beëindiging

11.1 Een Service Contract gaat in op de datum waarop de Dienst ter beschikking is gesteld. Het Service Contract wordt aangegaan voor een periode van $X + Y =$ initiële duur, in jaren. Tenzij expliciet anders overeengekomen wordt een initiële duur van $2 + 2$ jaar = 4 jaar gehanteerd. Deze initiële duur kan tussentijds na X jaar beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van X jaar schriftelijk wordt opgezegd. Opzegging dient te allen tijde schriftelijk op briefpapier van de klant en ondertekend bij ZakelijkeTelefonie.nl bekend te worden gemaakt. ZakelijkeTelefonie.nl behoudt zicht het recht voor de opzegging te weigeren, indien de opzegging niet voldoet aan de klant gestelde voorwaarden.

Bij deze zogeheten tussentijdse beëindiging wordt €75,- aan administratiekosten in rekening gebracht. Wordt er niet tijdig opgezegd voor het aflopen van periode X , dan loopt het Service Contract door gedurende periode Y tot en met de overeengekomen initiële duur van $X + Y$ en kan beëindigd worden indien deze minimaal 1 maand voor afloop van de initiële duur schriftelijk wordt opgezegd. Na het verstrijken van de initiële duur en zonder tijdige opzegging, wordt het Service Contract voor onbepaalde tijd voortgezet met een opzegtermijn van 1 maand. Een andere duur opzegtermijn kan enkel schriftelijk worden overeengekomen. Indien de einddatum nadert zal Leverancier de Klant proactief wijzen op de mogelijkheid tot opzegging en een nieuw contract aanbieden. De aanbieding voor het nieuwe contract zal op verschillende manieren aan de Klant kenbaar gemaakt worden, middels opt-in en/of opt-out en gaat altijd gepaard met korting of ander voordeel voor de Klant. Op deze manier wordt continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd.

11.2 Naast haar andere rechten is Leverancier, zonder de Klant daarvan in kennis te stellen, te allen tijde gerechtigd de verplichtingen uit het Service Contract op te schorten:

- onmiddellijk nadat Leverancier de Klant met inachtneming van een termijn van 14 dagen schriftelijk heeft aangemaand in verband met te late betaling van de Kosten en de Klant na deze termijn niet tot betaling is overgegaan; of
- onmiddellijk middels een schriftelijke mededeling indien de Klant in ernstige mate

tekortschiet in de naleving van verplichtingen jegens Leverancier; of

- bij faillissement, surseance van betaling van de Klant (of het moederbedrijf van de Klant); of
- zodra Leverancier daartoe is verplicht ingevolge een besluit of voorschrift van een overheidsinstantie of bestuursorgaan.

11.3 A. Bij beëindiging van het Service Contract wordt het totaalbedrag aan facturen en Kosten verschuldigd tot aan de einddatum Service Contract ingevolge het betreffende Service Contract, terstond en volledig opeisbaar voor Leverancier van Klant. De Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening of inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling

11.3 B. Bij beëindiging van het Service Contract wordt het totaalbedrag aan facturen en Kosten verschuldigd tot aan de datum van opzegging ingevolge het betreffende Service Contract, terstond en volledig opeisbaar voor Leverancier van Klant. De Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening of inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling.

11.4 Op de einddatum van het Service Contract, dient de Klant het gebruik van de in het Service Contract omschreven Dienst(en) terstond te staken en wordt het recht van de Klant om gebruik te maken van de Dienst in kwestie met onmiddellijke ingang beëindigd.

11.5 Beëindiging of de afloop van een Service Contract doet geen afbreuk aan opgebouwde rechten of verplichtingen of aan bepalingen waarvan het de bedoeling was dat deze van kracht zouden blijven, of worden.

11.6 In het geval dat Leverancier de Diensten aan de Klant opschort wegens een tekortkoming aan de zijde van de Klant, kan Leverancier de Klant redelijke kosten in rekening brengen voor het opnieuw activeren van de Dienst.

11.7 Indien de Klant een bestaande order vóór de "PD" (Leverancier Promise Date) schriftelijk annuleert of indien de Klant Leverancier schriftelijk verzoekt een bestaande order in belangrijke mate te wijzigen (zoals adreswijzigingen, wijzigen van de Dienst(en), wijzigen van point of presence), is de Klant gehouden alle kosten als gevolg van de annulering of wijziging aan Leverancier te vergoeden, niettegenstaande de overige rechten van Leverancier. De hoogte van het op grond hiervan door de Klant aan Leverancier verschuldigde bedrag bedraagt de Kosten voor het gebruik van de Diensten en/of Apparatuur gedurende minimaal 75% van de minimum overeengekomen duur en de daarbij behorende jaarkosten. Indien Leverancier geen installatiekosten voor de Dienst in rekening brengt of indien een korting met betrekking tot

de installatiekosten in het betreffende Service Contract is overeengekomen, behoudt Leverancier zich het recht voor om de kosten wegens annulering of wijziging aan de Klant door te belasten op basis van het bovenstaande uitgangspunt en de op dat moment geldende standaard installatietarieven van Leverancier. Bovendien is Leverancier gerechtigd alle kosten in rekening te brengen welke zij op en voorafgaand aan de dag dat Leverancier het schriftelijke verzoek tot annulering of wijziging van de Klant ontvangen heeft in verband met het leveren van de Dienst, heeft gemaakt (bijvoorbeeld: kosten in verband met het Netwerk; kosten in verband met het verkrijgen van vereenstemming met de gebouweigenaar).

11.8 Indien de Klant een Dienst opzegt na datum PD en voordat de Contractperiode is verstreken, dan zijn alle Kosten die de Klant Leverancier verschuldigd zou zijn tot het einde van de Contractperiode (inclusief indien van toepassing een opzegtermijn), in eens en volledig opeisbaar.

11.9 Indien klant een Dienst heeft opgezegd en de Dienst wilt voorzetten bij een andere provider, dient de ontvangende provider dit te realiseren middels de overstapservice COIN.

11.10 Indien de Klant een Dienst opzegt, en daarbij niet aangeeft de dienst te willen beëindigen, gaat leverancier ervan uit dat klant het wettelijke recht op nummerbehoud wenst te gebruiken. Wanneer echter binnen de opzegtermijn na einde van het door Leverancier verzonden bericht van einddatum, het nummer niet wordt uit gemigreerd, veronderstelt leverancier dat er een nieuw contract tot stand is gekomen tegen gelijke voorwaarden als daarvoor, zonder korting, met een minimale duur van 12 maanden of waarbij maandelijks minimaal €90,- in rekening gebracht wordt voor gemaakte onkosten voor het actief houden voor het telefoonnummer op het platform van Leverancier. Een opzegging dient plaats te vinden met inachtneming van de opzegtermijn welke is overeengekomen van minimaal 1 maand. Een opzegging met nummerbehoud kan maximaal zes maanden voor de einddatum worden ingediend.

Artikel 12. Bescherming van Persoonsgegevens

12.1 Partijen komen overeen dat zij hun verplichtingen op grond van de wet- en regelgeving met betrekking tot het beschermen van persoonsgegevens na zullen komen en beschikken over alle benodigde registraties en vergunningen, inclusief (voor wat betreft de Klant) die registraties en vergunningen die de Klant dient

te hebben om Leverancier in staat te stellen persoonsgegevens te verwerken in verband met de uitvoering van de verplichtingen van Leverancier ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door MTTM.nl wordt gegeven in de "Privacyverklaring" welke te vinden is op de Website. De Privacyverklaring is te allen tijde op te vragen via support@zakelijketelefonie.nl.

12.2 De Klant gaat ermee akkoord dat Leverancier in de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, Service Level Agreement en Privacyverklaring, persoonsgegevens als omschreven in onder meer de Wet bescherming persoonsgegevens d. d. 1 september 2001, van toepassing tot en met 24 mei 2018 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming na 25 mei 2018 kan verwerken in overeenstemming met de Leverancier Privacyverklaring.

12.3 Deze bepaling is slechts van toepassing op persoonsgegevens. De Klant stemt ermee in dat Leverancier, met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, gegevens verzamelt over het gebruik van de Diensten door de Klant alsmede overige persoonsgegevens welke de Klant aan Leverancier verstrekt en deze gegevens ter hand stelt van al dan niet buiten de Europese Unie gevestigde:

- Gelieerde Ondernemingen met als bedoeling de gegevens te gebruiken cq. te verwerken voor doeleinden met betrekking tot Leverancier haar telecommunicatie diensten of andere diensten die verband houden met deze Algemene Voorwaarden;
- overheidsinstanties of bestuursorganen teneinde te voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving en instructies die Leverancier opgelegd krijgt door een dergelijke instantie;
- derde partijen waarmee Leverancier is overeengekomen dat zij Leverancier ondersteunen bij het leveren van de Diensten of het reclame maken voor andere diensten. Leverancier heeft niet het recht persoonsgegevens aan deze derden te verkopen zonder voorafgaande toestemming van de Klant.

12.4 Op diens verzoek zal Leverancier de Klant informatie verschaffen over alle persoonsgegevens die van de Klant worden bewaard en zal Leverancier de door de Klant als incorrect aangemerkte informatie aanpassen.

12.5 Leverancier is gerechtigd de klant over te zetten naar haar rechtsopvolger, zonder

hiervoor schriftelijke toestemming van de klant te vereisen.

12.6 Bewaarplicht:

- Leverancier heeft de wettelijke bewaarplicht om telefoniegegevens 12 maanden en om internetgegevens 6 maanden te bewaren, conform artikel 13.2a lid 3 Telecommunicatiewet.
- Leverancier heeft de wettelijke bewaarplicht om haar administratie 10 jaar te bewaren, nadat het laatste contract met Klant is beëindigd. De Belastingdienst verplicht telecommunicatiediensten deze gegevens 10 jaar te bewaren.
- Zolang Klant of oud-Klant openstaande facturen al dan niet met specificaties heeft, kan Leverancier niet de persoons- en administratiegegevens verwijderen, wegens het innen van de openstaande vorderingen.

Artikel 13. Geheimhouding

13.1 In dit artikel wordt onder "Vertrouwelijke Informatie" verstaan: alle vertrouwelijke informatie die (schriftelijk, mondeling, direct of indirect) door een der partijen bij het Service Contract (de "Bekendmakende Partij") wordt verstrekt aan de andere partij (de "Ontvangende Partij"), voor of na sluiting van het Service Contract, daaronder verstaan maar niet beperkt tot informatie die betrekking heeft op producten van de Bekendmakende Partij, diens activiteiten, bedrijfsprocessen, voornemens, productinformatie, know how, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten, marktomstandigheden en bedrijfsvoering. Deze Algemene Voorwaarden, het Service Contract en hetgeen daarin is bepaald, valt eveneens onder het begrip "Vertrouwelijke Informatie".

13.2 Gedurende de looptijd van een Service Contract en na afloop ervan zal de ontvangende Partij:

- zich onthouden van het gebruik van Vertrouwelijke Informatie voor een ander doel dan het nakomen van haar verplichtingen uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden;
- geen Vertrouwelijke Informatie aan derden bekendmaken, tenzij dit geschiedt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bekendmakende Partij of tenzij dit geschiedt conform het bepaalde in artikel 12;
- zich tot het uiterste inspannen om het gebruik of het bekend worden van Vertrouwelijke Informatie te voorkomen.

13.3 Het is de Ontvangende Partij toegestaan om Vertrouwelijke Informatie bekend te maken aan haar bestuurders, werknemers en onderaannemers (hierna: "Derde-Ontvanger")

met dien verstande dat een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van een Service Contract.

13.4 Alvorens Vertrouwelijke Informatie aan een Derde-Ontvanger mede te delen, dient de Ontvangende Partij zich ervan te vergewissen dat de Derde-Ontvanger op de hoogte is van de verplichtingen van de Ontvangende Partij onder deze Algemene Voorwaarden en dat de Derde-Ontvanger deze verplichtingen zal nakomen als ware hij partij is bij het Service Contract.

13.5 Het bepaalde in de leden 2 tot en met 4 heeft geen betrekking op Vertrouwelijke Informatie:

- die op bij de inwerkingtreding van het Service Contract of op enig tijdstip daarna reeds bij anderen dan de Ontvangende Partij bekend was, tenzij dit is gebeurd door een tekortkoming van de Ontvangende Partij of een Derde-Ontvanger;
- waarvan de Ontvangende Partij naar genoegen van de Bekendmakende Partij kan aantonen dat de Ontvangende Partij reeds op de hoogte was van de Vertrouwelijke Informatie op een tijdstip dat ligt vóór bekendmaking door de Bekendmakende Partij aan de Ontvangende Partij;
- die ter kennisneming komt van de Ontvangende Partij uit andere hoofde dan krachtens het Service Contract en die haar ter kennisneming komt zonder beperkingen betreffende gebruik of openbaarmaking; of
- die op grond van de geldende wet- en regelgeving openbaar dient te worden gemaakt.

Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud

14.1 Alle door Leverancier in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat de Klant alle verplichtingen uit de met Leverancier gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. De Klant is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

14.2 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Klant verplicht om Leverancier daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

14.3 De Klant verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen beschadiging of vervreemding. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Leverancier gerechtigd tot deze penningen.

Artikel 15. Slotbepalingen

15.1 Op het Service Contract is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

15.2 Eventuele geschillen worden behandeld door een bevoegde rechter in Amsterdam.

15.3 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.

15.4 Een Service Contract bevat alle thans geldende afspraken tussen Leverancier en de Klant met betrekking tot de Diensten en treedt in de plaats van alle eerder gemaakte schriftelijke en mondelinge afspraken die Leverancier en de Klant te zake hebben gemaakt, met uitzondering van die afspraken welke uitdrukkelijk daarvan zijn uitgesloten.

15.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract (geheel of gedeeltelijk) niet geldig is, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract onverkort van kracht. Voorts zal de niet-geldige bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zoveel als mogelijk hetzelfde doel.

15.6 Het is de Klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van een Service Contract en gedurende een periode van 6 (zes) maanden na beëindiging daarvan werknemers van Leverancier een dienstverband bij de Klant aan te bieden of daartoe pogingen te ondernemen.

15.7 Door Leverancier aan de Klant toegewezen nummers kunnen door Leverancier, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid, om operationele of andere redenen worden gewijzigd.

15.8 De Klant geeft Leverancier toestemming in het openbaar mededelingen te doen omtrent het feit dat de Klant een relatie is van Leverancier. Tenzij de Klant daarin schriftelijk heeft toegestemd zullen dergelijke mededelingen niets vermelden omtrent het financieel belang van de Diensten, noch omtrent enig ander wezenlijk element ervan. Het is de Klant niet toegestaan mededelingen hierover te doen die schadelijk kunnen zijn voor Leverancier zulks op straffe van minimaal €1000.- per dag deze voortduurt.

15.9 De Klant is niet gerechtigd een Service Contract of de rechten en verplichtingen daaruit, te cederen of anderszins over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd of vertraagd. Indien de Klant het Service Contract of de rechten en verplichtingen daaruit wenst te cederen of anderszins over te dragen aan een

Gelieerde Onderneming of een andere partij, dient de Klant tenminste 3 (drie) maanden voorafgaand aan een eventuele overdracht een schriftelijk met redenen omkleed verzoek hiertoe bij Leverancier in te dienen. Leverancier is gerechtigd een Service Contract of de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien cederen of anderszins overdragen aan een Gelieerde Onderneming met een gelijkwaardige financiële positie.

15.10 Leverancier heeft het recht haar verplichtingen uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden (daaronder begrepen, onderhoudsverplichtingen) door een derde te laten uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van de Klant, met dien verstande dat Leverancier verantwoordelijk blijft voor de nakoming van deze verplichtingen.