

# Algemene Leveringsvoorwaarden - oktober 2011

## 1. Definities en begripsbepaling

**1.1** Deze Algemene Voorwaarden voor telecommunicatiediensten van TELERONTELECOM zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van alle door de Klant ondertekende Orderformulieren.

**1.2** Tenzij uit het zinsverband ondubbelzinnig iets anders blijkt, hebben de hieronder genoemde woorden en uitdrukkingen in deze Overeenkomst de volgende betekenis:

### **Acceptable Use Policy:**

De door TELERONTELECOM vastgelegde regels aangaande het gebruik, zoals gepubliceerd op de website van TELERONTELECOM. ([www.TELERONTELECOM](http://www.TELERONTELECOM)), met inbegrip van in de loop der tijd doorgevoerde wijzigingen zoals genoemd in artikel 13.1 van deze Algemene Voorwaarden;

### **Algemene Voorwaarden:**

Deze Algemene Voorwaarden voor Telecommunicatie diensten van TELERONTELECOM;

### **Apparatuur van de Klant:**

Apparatuur of uitrusting die toebehoort aan de Klant of onder het beheer van de Klant valt en geen deel uitmaakt van de TELERONTELECOM of haar partners Apparatuur;

TELERONTELECOM, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel van Amsterdam onder nummer 32061933 en gevestigd aan de Kingsfordweg 151, te Amsterdam, Nederland, hierna te noemen TELERONTELECOM;  
**(TELERONTELECOM)**

### **Apparatuur:**

Alle apparatuur of uitrusting door TELERONTELECOM of door een andere derde partij namens TELERONTELECOM aan de Klant ter beschikking gesteld voor het leveren van de Diensten;

### **Contractperiode:**

De periode voor het leveren van Diensten zoals vermeld op het Orderformulier of, indien deze periode niet op het Orderformulier vermeld staat, een periode van onbepaalde tijd. Aan het einde van de contractperiode is er jaarlijks een mogelijkheid tot opzegging met inachtneming van de opzegtermijn (zie artikel 10.1). Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden alsmede de Service Level Agreement van kracht. Beide documenten worden op elk eerste verzoek toegestuurd;

Klant onder deze Algemene Voorwaarden geleverd, nadat de Klant deze Diensten heeft aangevraagd bij TELERONTELECOM

middels het betreffende Orderformulier (onder voorbehoud van en na acceptatie door TELERONTELECOM) en zoals omschreven in de van toepassing zijnde SLA;

### **Dienstbeschrijving:**

De specificatie van een door TELERONTELECOM uit te voeren Dienst;

### **Gelieerde Onderneming:**

Een rechtspersoon die krachtens wet, statuten of reglementen een partij bij een Service Contract vertegenwoordigt en/of direct of indirect het dagelijkse beleid van deze partij bepaalt;

### **Klant:**

De (rechts-)persoon die het TELERONTELECOM Orderformulier heeft ingevuld en ondertekend, en aan TELERONTELECOM heeft toegezonden. Door ondertekening verklaart de Klant tekenbevoegd te zijn en bevoegd te zijn beslissingen te mogen nemen over relevante zaken voor het leveren van de Dienst;

### **Kosten:**

De kosten die de Klant aan TELERONTELECOM verschuldigd is voor de door TELERONTELECOM aan hem geleverde Diensten, zoals nader omschreven in artikel 6.1;

### **Kredietlimiet:**

Het bedrag dat door TELERONTELECOM van tijd tot tijd bekend wordt gemaakt aan de Klant, zijnde het bedrag dat de Klant verschuldigd mag zijn voordat TELERONTELECOM de Klant verzoekt tot het doen van een betaling, zoals nader bepaald in artikel 7.7. In het geval met de Klant geen specifieke Kredietlimiet is afgesproken, zal deze verondersteld worden € 100,- te bedragen;

### **Minimum Maandelijkse Kosten:**

Een minimum bedrag zoals door TELERONTELECOM opgenomen heeft, welk bedrag TELERONTELECOM bij de Klant per maand in rekening kan brengen ongeacht van enig gebruik van de Dienst door of namens de Klant. De "minimum spend". De minimumspend is gelijk aan de verwachting welke de klant bij aangang van het contract heeft gewekt middels het toesturen van verbruiksindicaties.

### **Netwerk:**

Het door TELERONTELECOM of een Gelieerde Onderneming beheerde communicatienetwerk;

### **Orderbevestiging:**

De bevestiging, die per brief of telefonisch aan de Klant is gecommuniceerd, door TELERONTELECOM dat de order van de Klant is geaccepteerd;

**Orderformulier:**

Een order van de Klant voor Diensten van TELERONTELECOM middels het indienen van het TELERONTELECOM standaard formulier of op een andere door TELERONTELECOM geaccepteerde wijze waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot het retourneren van een ondertekende antwoordkaart of –fax en het telefonisch plaatsen van een order.

**Overmacht:**

Ondermeer elke maatregel over voorschrift van enige overheid, overheidsorgaan of orgaan met van de overheid gedelegeerde bevoegdheden, die de toegang tot de infrastructuur beperkt dan wel geheel verhindert.

**Service Contract:**

Het bepaalde in artikel 3.1;

**Service Level Agreement afgekort SLA:**

Het document waarin het niveau van serviceverlening met betrekking tot Diensten wordt omschreven;

**1.3** Indien in deze Algemene Voorwaarden termijnen in dagen zijn vermeld, worden er kalenderdagen bedoeld.

**1.4** Tenzij uit het zinsverband ondubbelzinnig iets anders blijkt geldt voor deze Algemene Voorwaarden:

**1.4.1** Kopteksten en nummering van artikelen zijn uitsluitend bedoeld om verwijzing naar artikelen te vergemakkelijken en zullen de interpretatie van de betreffende artikelen niet beïnvloeden.

**1.4.2** De definitie van woorden in het enkelvoud omvat ook de meervoudsvorm daarvan en vice versa, en woorden die het ene geslacht aanduiden omvatten tevens het andere geslacht; en

**1.4.3** Verwijzingen naar wettelijke bepalingen omvatten ook verwijzingen naar wettelijke bepalingen zoals deze van tijd tot tijd zullen luiden als gevolg van wijzigingen en/of aanvullingen.

**1.5** Met uitzondering van het bepaalde in artikel 9.1 van deze Algemene Voorwaarden prevaleren ingeval van een tegenstrijdigheid of verschillen tussen een bepaling in een Service Contract en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, de bepaling in het Service Contract voorzover het betreft onderwerpen die middels het Service Contract nader kunnen worden overeengekomen.

**1.6** De rechten en plichten uit hoofde van de overeenkomst zijn door TELERONTELECOM ten alle tijden over te dragen aan een andere entiteit, zonder dat daar de voorwaarden door veranderen, zowel prijs als looptijd.

**2. De Diensten**

**2.1** TELERONTELECOM zal de Klant Diensten leveren conform de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen in het van toepassing zijnde Service Contract.  
TELERONTELECOM levert haar diensten op

netwerken van Colt Telecom, British Telecom, Casema en overigen alsmede KPN.

**2.2** TELERONTELECOM heeft het recht deze Algemene Voorwaarden of een Service Contract te wijzigen (waaronder tevens begrepen wijzigingen met betrekking tot Diensten en wijzigingen in de bijbehorende SLA). Wijzigingen als hier genoemd kunnen onder meer betrekking hebben op:

**2.2.1** technische en/of operationele zaken, een en ander mits dergelijke wijzigingen niet op essentiële punten afbreuk doen aan de overeengekomen Dienst; en/of

**2.2.2** wijzigingen in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving voorzover vereist.

**2.3** TELERONTELECOM is gerechtigd het Service Contract in gedeelten uit te voeren. Indien dit plaatsvindt, is TELERONTELECOM gerechtigd elk opgeleverde gedeelte afzonderlijk te factureren vanaf het moment dat dit betreffende gedeelte is opgeleverd. Wanneer TELERONTELECOM wacht op informatie danwel actie van de klant, is zij gerechtigd de kosten in rekening te brengen voorafgaand aan de feitelijke levering.

**3. Totstandkoming van een Service Contract**

**3.1** Nadat de Klant instemt met de aangevraagde Dienst, bevestigt TELERONTELECOM dit middels een (digitale) orderbevestiging. De orderbevestiging, het betreffende Orderformulier, de Dienstbeschrijving, SLA en deze Algemene Voorwaarden vormen tezamen het Service Contract.

**3.2** Middels het orderformulier machtigt de Klant TELERONTELECOM tot het beëindigen van het abonnement bij een vorige leverancier indien TELERONTELECOM dit nodig acht om tot het leveren van de Dienst over te gaan. Tevens machtigt zij TELERONTELECOM tot het doen van aanvragen bij OPTA.

**3.3** TELERONTELECOM is niet verplicht het door de Klant ingevulde Orderformulier te accepteren. Indien TELERONTELECOM het Orderformulier niet accepteert, is de Klant niet gerechtigd voor enige schadevergoeding.

**3.4** TELERONTELECOM zal de Dienst verlenen in overeenstemming met het bepaalde in het Service Contract en met inachtneming met alle redelijke zorg en kennis.

**4. Verplichtingen van de Klant**

**4.1** De Klant verbindt zich op grond van deze Algemene Voorwaarden en het Service Contract hierbij tot het volgende:

**4.1.1** de Klant zal de Diensten niet aanwenden voor onrechtmatige doeleinden, en zal geen berichten ontvangen of versturen die in strijd zijn met de goede zeden, die aanstootgevend, obscene, bedreigend dan wel lasterlijk zijn, of leiden tot een schending van een intellectueel eigendomsrecht (met inbegrip, maar niet beperkt tot handelsmerken,

auteursrechten of rechten met betrekking tot domeinnamen), noch zal de Klant anderen toestaan zulks te doen;

**4.1.2** de Klant zal TELERONTELECOM haar Acceptable Use Policy naleven;

**4.1.3** de Klant zal niet opzettelijk via het Netwerk verzonden berichten onderscheppen of daartoe pogingen ondernemen;

**4.1.4** de Klant zal niet opzettelijk of roekeloos berichten of virussen via het Netwerk versturen die TELERONTELECOM, TELERONTELECOM haar klanten of hun communicatiesystemen schade kunnen toebrengen;

**4.1.5** de Klant zal de van toepassing zijnde wet- en regelgeving naleven;

**4.1.6** de Klant zal TELERONTELECOM onmiddellijk berichten als wachtwoorden of andere door TELERONTELECOM aan de Klant verstrekte vertrouwelijke informatie bekend is geworden bij een niet geautoriseerde gebruiker;

**4.1.7** de Klant zal slechts apparatuur en/of netwerken op het Netwerk aansluiten die TELERONTELECOM heeft goedgekeurd en die voorzover van toepassing, zijn goedgekeurd en voldoen aan de normen voor normaal gebruik en voor welke de Klant, indien noodzakelijk, een geldige licentie bezit;

**4.1.8** de Klant zal gedurende de looptijd van het Service Contract de door TELERONTELECOM verstrekte redelijke instructies voor het gebruik van de Diensten naleven;

**4.1.9** de Klant zal indien dit naar het oordeel van TELERONTELECOM nodig is voor de levering van de Dienst, technici van TELERONTELECOM en door TELERONTELECOM aangewezen personeel op verzoek onverwijld toegang verschaffen tot alle relevante opstallen en terreinen van de Klant en/of derde;

**4.1.10** de Klant zal tegenover derden geen informatie of garantie betreffende de Diensten verstrekken;

**4.1.11** zonder voorafgaande toestemming van TELERONTELECOM zal de Klant geen telefoonnummers toewijzen of overdragen; het gebruik van de servicenummers is uitdrukkelijk voorbehouden aan de contractant welke de overeenkomst met TELERONTELECOM is aangegaan. Resellen, telefoonnummers in gebruik nemen ten behoeve van andere partijen of wederverkopen van de diensten van TELERONTELECOM is uitdrukkelijk niet toegestaan, anders dan schriftelijk overeengekomen met TELERONTELECOM.

**4.1.12** de Klant verplicht zich jegens TELERONTELECOM dat zijn afnemers of een andere derde die met toestemming van de Klant de Diensten gebruikt, deze Algemene Voorwaarden en het betreffende Service Contract naleven;

**4.1.13** de Klant zal voldoen aan eventuele bijkomende verplichtingen zoals omschreven in de betreffende Dienstbeschrijving.

**4.2** De Klant vrijwaart TELERONTELECOM voor alle aanspraken van derden en voor alle schade, kosten (met inbegrip van juridische kosten) en uitgaven die TELERONTELECOM dient te maken als gevolg van het niet naleven van het Service Contract door de Klant (of diens afnemers) van de Diensten, met dien verstande dat:

**4.2.1** TELERONTELECOM de Klant onverwijld van het bestaan van een vordering op de hoogte zal stellen;

**4.2.2** de Klant zelf een eventuele procedure zal (kunnen) voeren;

**4.2.3** TELERONTELECOM de Klant (op kosten van de Klant) alle mogelijke ondersteuning biedt die van TELERONTELECOM redelijkerwijs mag worden verwacht bij het voeren van verweer; en

**4.2.4** deze vrijwaring ook van toepassing is voor zover een aanspraak of een gedeelte van een aanspraak een direct gevolg is van een handelen of nalaten van TELERONTELECOM.

**4.2.5** TELERONTELECOM zal haar klant te allen tijde de volledige kosten van juridische bijstand in rekening brengen, wanneer zij door klant wordt aangesproken.

## **5. Apparatuur van de Klant**

**5.1** Indien zich Apparatuur van de Klant in de bedrijfsruimten van TELERONTELECOM bevindt stemt de Klant in met het volgende:

**5.1.1** de locatie van de Apparatuur van de Klant zal door TELERONTELECOM worden bepaald. TELERONTELECOM 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;

**5.1.2** de Klant zal ervoor zorgdragen dat geen sprake zal zijn van een verhouding van huurder/verhuurder;

**5.1.3** de Dienst houdt het recht in om de Apparatuur van de Klant in bedrijfsruimte van TELERONTELECOM onder te brengen. De Klant zal bij beëindiging van het betreffende Service Contract de Apparatuur van de Klant onverwijld uit de bedrijfsruimte van TELERONTELECOM verwijderen. Indien de Klant nalaat dit te doen, heeft TELERONTELECOM het recht de betreffende Apparatuur van de Klant te verwijderen, voor rekening en risico van de Klant;

**5.1.4** 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 TELERONTELECOM achterhouden;

**5.1.5** de Klant zal een dekkende verzekering afsluiten voor alle Apparatuur van de Klant die in

de bedrijfsruimten van TELERONTELECOM staat opgesteld;

**5.1.6** de Klant zal erop toe zien dat personen die namens

de Klant de bedrijfsterreinen van TELERONTELECOM betreden:

**5.1.6.1** geen schade toebrengen aan personen of eigendommen;

**5.1.6.2** identificatie bij zich dragen;

**5.1.6.3** geen handelingen verrichten aan andere apparatuur in de bedrijfsruimten van TELERONTELECOM;

**5.1.6.4** TELERONTELECOM één werkdag van tevoren daarover informeren;

**5.1.6.5** alle voorschriften omtrent gezondheid en veiligheid waaromtrent TELERONTELECOM de Klant van tijd tot tijd informeert, in acht zullen nemen.

## **6. Kosten**

**6.1** Na overeenstemming tussen TELERONTELECOM en de Klant over de Kosten voor het leveren van Diensten, gelden deze Kosten voor de overeengekomen Contractsperiode, of een andere overeengekomen periode. Op elk moment na afloop van de Contractsperiode of andere overeengekomen periode, kan TELERONTELECOM wijziging aanbrengen in de Kosten, een en ander slechts schriftelijk en met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen. TELERONTELECOM kan 2 keer per jaar een redelijke inflatie-prijsindexatie toepassen, zonder hiervan de klant vooraf schriftelijk op de hoogte te stellen.

**6.2** Tenzij anders vermeld luiden de Kosten exclusief BTW; TELERONTELECOM zal het bedrag aan BTW op het factuurbedrag in meerdering brengen.

**6.3** Kosten verband houdend met de levering van klantspecifieke inkoop als bijvoorbeeld OPTA-toekenningskosten worden verrekend.

**6.4** Een overzicht van alle mogelijke kosten verbandhoudend de dienstverlening treft de klant online.

## **7. Betalingscondities**

**7.1** TELERONTELECOM 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 TELERONTELECOM als factuuradres heeft opgegeven.

**7.2** Betaling door de Klant zal geschieden volgens onderstaande bepalingen:

**7.2.1** 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;

**7.2.2** alle Kosten voor gebruik dienen maandelijks achteraf te worden betaald; en overige Kosten

uiterlijk 14 (veertien) dagen na factuurdatum of conform de bepalingen in het van toepassing zijnde Service Contract, voor zover die anders luiden.

**7.3** De Klant:

**7.3.1** zal alle gefactureerde en opeisbaar geworden Kosten binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum betalen. Indien de Klant gefactureerde Kosten betwist, dient de Klant TELERONTELECOM hiervan schriftelijk binnen 19 (negentien) dagen na factuurdatum van de factuur op de hoogte te stellen van de exacte betwiste bedragen en onder vermelding van redenen;

**7.3.2** is verantwoordelijk voor betaling van de facturen, ongeacht of het gebruik van de Diensten door de Klant is goedgekeurd; en

**7.3.3** is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag, tot inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling om welke reden dan ook.

**7.3.4** automatische incasso (door TELERONTELECOM uit te voeren op het door de klant (bancair) verstrekte rekeningnummer) is ten alle tijden verplicht, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

**7.4** De Klant dient alle op grond van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract verschuldigde bedragen geheel te voldoen zonder vermindering of inhoudingen van welke aard dan ook.

**7.5** Vanaf het moment dat de Klant een of meer opeisbaar geworden bedragen niet of niet tijdig aan TELERONTELECOM voldoet, verkeert de Klant van rechtswege in verzuim en worden alle door de Klant aan TELERONTELECOM verschuldigde bedragen terstond opeisbaar.

TELERONTELECOM heeft daarbij het recht over alle aldus opeisbare bedragen hetzij een rente te berekenen van 1% per maand of de wettelijke handelsrente, voor zover deze hoger is, berekend vanaf de datum waarop de betaling opeisbaar werd tot aan de dag der algehele voldoening (inclusief rente). Aanvullend dient er dan een redelijke administratieve vergoeding te worden betaald voor de late betaling. Onverminderd het in dit artikellid bepaalde, zal de Klant aan TELERONTELECOM 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, onverminderd het recht van TELERONTELECOM om aan de Klant de werkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen.

**7.6** TELERONTELECOM heeft het recht de Klant te verplichten:

**7.6.1** een volmacht tot automatisch incasso af te geven, aanvullend op het in 7.3.4 gestelde.

**7.6.2** een waarborgsom te betalen aan TELERONTELECOM;

**7.6.3** een derde partij ten behoeve van de Klant zekerheid te laten verschaffen;

**7.6.4** TELERONTELECOM een voorschot te betalen als zekerheid voor het voldoen van Kosten.

**7.7** TELERONTELECOM heeft het recht om de betalingsvoorwaarden van de Klant (bij aanzegging) aan te passen in die zin dat een termijn van minder dan 8 (acht) dagen zal worden gehanteerd en/of een (aangepaste) Kredietlimiet wordt gebruikt waarbij zal gelden dat de totale schuld van de Klant aan TELERONTELECOM (inclusief nog niet gefactureerde Kosten) deze Kredietlimiet niet te boven mag gaan.

**7.8** TELERONTELECOM zal nimmer één van de volgende betalingen accepteren:

**7.8.1** contante betaling;

**7.8.2** bankcheques of soortgelijke betalingsmiddelen;

**7.8.3** betalingen door derden namens de Klant; of

**7.8.4** betalingen door andere leden van dezelfde groepsmaatschappij van de Klant of op andere wijze aan Klant gelieerde ondernemingen.

**7.9** Indien de Klant poogt op één van de wijzen als omschreven in artikel 7.8. te betalen, is TELERONTELECOM gerechtigd de betaling te weigeren en te handelen alsof geen (tijdige) betaling is verricht door de Klant.

**7.10** TELERONTELECOM heeft het recht om bedragen die op grond van een Service Contract opeisbaar zijn van de Klant te verrekenen met eventuele bedragen door TELERONTELECOM verschuldigd.

**7.11** TELERONTELECOM heeft het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten op het moment dat het door de Klant aan TELERONTELECOM verschuldigde bedrag (waaronder moet worden verstaan bedragen die reeds in rekening zijn gebracht alsmede bedragen voor Diensten die reeds zijn geleverd maar die nog moeten worden gefactureerd, een en ander inclusief betwiste bedragen en inclusief BTW) de Kredietlimiet overstijgt.

**7.12** Indien de Kosten van de Klant minder zijn dan € 20,- behoudt TELERONTELECOM zich het recht voor de facturering van deze Kosten uit te stellen tot maximaal 12 (twaalf) maanden vanaf het moment dat de Kosten opeisbaar zijn geworden. Indien de Kosten gedurende een periode van meer dan 12 (twaalf) maanden niet zijn gefactureerd vanwege een administratieve fout, dan zal dit artikel de Klant niet ontslaan van zijn betalingsverplichting voor deze Kosten.

**7.13** Onverminderd het hierboven bepaalde heeft TELERONTELECOM het recht de Klant Minimum Maandelijks 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 klant bij contract heeft

geschetst en bedraagt minimaal 80% van het verwachte volume.

**7.14** TELERONTELECOM zal haar betalingsverplichtingen voor Vergoeding voldoen binnen 50 (vijftig) dagen na einde maand en na ontvangst van gelden van operator. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

## **8. Intellectuele eigendomsrechten**

**8.1** 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 Diensten.

**8.2** Alle rechten van intellectuele eigendom, gebruikt bij, belichaamd in of in verband staand met de Diensten zullen berusten bij TELERONTELECOM of de licentiehouders. Geen enkel (intellectueel) eigendomsrecht daaraan verbonden zal overgaan op de Klant, tenzij expliciet vermeld in een Service Contract of andere overeenkomst tussen Klant en TELERONTELECOM.

**8.3** Het in de artikelen 8.1 en 8.2 bepaalde heeft geen betrekking op rechten van intellectuele eigendom voortvloeiend uit informatie die de Klant zelf, gebruikmakende van de Diensten, ontvangt.

**8.4** De Klant stemt in met het in de artikelen 8.1 en 8.2 bepaalde en verklaart hierbij geen (rechts-) handelingen te zullen verrichten die inbreuk maken, op de rechten van TELERONTELECOM (of van een 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 TELERONTELECOM of aan TELERONTELECOM toekomende handelsmerken.

**8.5** Indien TELERONTELECOM software verstrekt via internet aan de Klant teneinde de Klant in staat te stellen gebruik te maken van de Diensten zal TELERONTELECOM 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. TELERONTELECOM zal de Klant periodiek op de hoogte stellen van de voorwaarden die in Nederland op deze licentie van toepassing zijn.

**8.6** Tenzij wettelijk toegestaan en uitdrukkelijk daartoe gemachtigd krachtens het Service Contract of een andere tussen Klant en TELERONTELECOM gesloten overeenkomst, is het de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TELERONTELECOM daartoe software, handleidingen of andere bij de Diensten behorende documenten te kopiëren of te bewerken.

## 9. Aansprakelijkheid

**9.1** De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden strekken niet tot het uitsluiten van:

**9.1.1** aansprakelijkheid van Partijen voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van een Partij (of van een tussenpersoon of onderaannemer);

**9.1.2** aansprakelijkheid van een Partij voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van de andere Partij; Dit artikel 9.1 prevaleert boven alle andere bepalingen neergelegd in deze Algemene Voorwaarden en/of Service Contract.

**9.2** Onverminderd het bepaalde in de artikelen 9.1 en 9.3, is de totale aansprakelijkheid van TELERONTELECOM jegens de Klant voortvloeiend uit een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, uit hoofde van onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid) of anderszins, beperkt tot € 5.000,- per schadeveroorzakend voorval waarbij elkaar opvolgende voorvallen zullen worden beschouwd als één voorval.

**9.3** Behoudens het bepaalde in artikel 9.1 draagt TELERONTELECOM geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor:

**9.3.1** 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; of

**9.3.2** indirecte schade of gevolgschade (met inbegrip van die reeds uitgesloten in artikel 9.3.1), ongeacht of TELERONTELECOM bekend was met de omstandigheden die aanleiding gaven tot de schade of niet, voortvloeiend uit of verbandhoudend met deze Algemene Voorwaarden en/of een Service Contract.

**9.4** TELERONTELECOM 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 TELERONTELECOM haar hulppersonen tenzij een dergelijke schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van TELERONTELECOM haar hulppersonen, een en ander steeds met inachtneming van de beperkingen vervat in de artikelen 9.2 en 9.3.

**9.5** TELERONTELECOM draagt geen aansprakelijkheid jegens de Klant voor een voorval dat buiten de macht van TELERONTELECOM plaatsvindt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot tekortkomingen van derden die opereren buiten de macht van TELERONTELECOM, (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.

**9.6** De aansprakelijkheid van TELERONTELECOM voor tekortkomingen in de uitvoering van een SLA is beperkt tot uitsluitend de compensatieregeling als opgenomen in de SLA.

**9.7** 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 ontleend worden.

## 10. Looptijd en beëindiging

**10.1** Een Service Contract gaat in op de datum waarop de Dienst ter beschikking is. De minimale looptijd bedraagt de looptijd zoals die overeengekomen is op het orderformulier. Na deze periode is er jaarlijks een mogelijkheid tot opzegging met inachtneming van de opzegtermijn. Opzegging dient te allen tijde schriftelijk op briefpapier van de klant en ondertekend bij TELERONTELECOM bekend te worden gemaakt. TELERONTELECOM behoudt zich het recht voor de opzegging te weigeren indien de opzegging niet voldoet aan de klant gestelde voorwaarden. Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden alsmede de SLA van kracht. Beide documenten worden de Klant op elk eerste verzoek toegestuurd. De opzegtermijn bedraagt negentig (90) dagen, onverminderd het bepaalde in de artikelen 10.4 en 10.5. Opzegging wordt uitsluitend geaccepteerd als er niet méér dan 1 nota niet is voldaan.

**10.2** Naast TELERONTELECOM haar andere rechten is TELERONTELECOM, zonder de Klant daarvan in kennis te hoeven stellen, te allen tijde gerechtigd de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of een Service Contract en/of de levering van Diensten dan wel (uit)betaling op te schorten:

**10.2.1** onmiddellijk nadat TELERONTELECOM de Klant met inachtneming van een termijn van veertien (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

**10.2.2** onmiddellijk middels een schriftelijke mededeling indien de Klant in ernstige mate tekortschiet in de naleving van verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, een Service Contract of onder enige andere overeenkomst tussen TELERONTELECOM en de Klant (of, indien de tekortkoming door de Klant hersteld kan worden, na een schriftelijke aanmaning daartoe, de Klant in gebreke blijft de tekortkoming te herstellen); of

**10.2.3** onmiddellijk zodra met betrekking tot de Klant (of het moederbedrijf van de Klant) een aanvraag tot faillissement is ingediend en/of de Klant (of het moederbedrijf van de Klant) surseance van betaling heeft aangevraagd, en/of de Klant (of het moederbedrijf van de Klant) heeft verzocht om toepassing van de Schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, en/of de Klant (of haar moederbedrijf) in liquidatie is gegaan of vrijwillig een schikking treft met haar crediteuren, anders dan met het oogmerk een reorganisatie door te voeren; of

**10.2.4** zodra TELERONTELECOM daartoe is verplicht ingevolge een besluit of voorschrift van een overheidsinstantie of bestuursorgaan.

**10.3** Bij beëindiging van een 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. De Klant is in dit geval niet gerechtigd tot verrekening of inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling.

**10.4** Bij beëindiging van een Service Contract, om welke reden dan ook, dient de Klant het gebruik van de in het Service Contract omschreven Dienst terstond te staken en wordt het recht van de Klant om gebruik te maken van de Dienst in kwestie met onmiddellijke ingang beëindigd.

**10.5** 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 bij beëindiging of afloop van het Service Contract.

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

**10.7** Indien de Klant een bestaande order vóór de "PD" (TELERONTELECOM Promise Date) schriftelijk annuleert of indien de Klant TELERONTELECOM schriftelijk verzoekt een bestaande order in belangrijke mate te wijzigen (bijvoorbeeld: adreswijzigingen; wijzigen van de van TELERONTELECOM af te nemen Dienst; wijzigen van point of presence), is de Klant gehouden alle kosten als gevolg van de annulering of wijziging aan TELERONTELECOM te vergoeden, niettegenstaande TELERONTELECOM haar overige rechten. De hoogte van het op grond hiervan door de Klant aan TELERONTELECOM verschuldigde bedrag bedraagt de abonnementskosten gedurende minimaal 75% van de minimum overeengekomen duur en de daarbij behorende jaarkosten. Indien TELERONTELECOM 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 TELERONTELECOM 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 TELERONTELECOM. Bovendien is TELERONTELECOM gerechtigd alle kosten in rekening te brengen, welke zij op en voorafgaand aan de dag dat TELERONTELECOM 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).

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

## **11. Bescherming van Persoonsgegevens**

**11.1** Voor zover beschreven in artikel 11.2, komen Partijen 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 TELERONTELECOM in staat te stellen persoonsgegevens te verwerken in verband met de uitvoering van de verplichtingen van TELERONTELECOM ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden.

**11.2** De Klant gaat ermee akkoord dat TELERONTELECOM in de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge een Service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, persoonsgegevens als omschreven in onder meer de Wet bescherming persoonsgegevens d.d. 1 september 2001, kan verwerken in overeenstemming met de TELERONTELECOM Privacy Policy.

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

**11.3.1** Gelieerde Ondernemingen met als bedoeling de gegevens te gebruiken cq. te verwerken voor doeleinden met betrekking tot TELERONTELECOM haar telecommunicatie

diensten of andere diensten die verband houden met deze Algemene Voorwaarden;

**11.3.2** een overheidsinstantie of bestuursorgaan teneinde te voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving en instructies die TELERONTELECOM opgelegd krijgt door een dergelijke instantie; en

**11.3.3** derde partijen waarmee TELERONTELECOM is overeengekomen TELERONTELECOM te ondersteunen bij het leveren van de Diensten of het reclame maken voor andere diensten. TELERONTELECOM heeft niet het recht persoonsgegevens aan deze derden te verkopen zonder voorafgaande toestemming van de Klant.

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

**11.5** TELERONTELECOM is gerechtigd de klant over te zetten naar haar rechtsopvolger, zonder hiervoor schriftelijke toestemming van de klant hiervoor te vereisen.

## 12. Geheimhouding

**12.1** In dit artikel 12 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”.

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

**12.2.1** 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;

**12.2.2** 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 12.3 en 12.4;

**12.2.3** zich tot het uiterste inspannen om het gebruik of het bekend worden van Vertrouwelijke Informatie te voorkomen.

**12.3** 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.

**12.4** 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 bij het Service Contract.

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

**12.5.1** 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;

**12.5.2** 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;

**12.5.3** 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

**12.5.4** die op grond van de geldende wet- en regelgeving openbaar dient te worden gemaakt.

## 13. Algemeen

**13.1** TELERONTELECOM kan zijn Acceptable Use Policy wijzigen, mits zulke wijzigingen:

**13.1.1** wijzigingen in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving in zich hebben en/of aanpassingen betreffen aan de normale gebruiken met betrekking tot de Diensten; en/of leiden tot het verbieden van misbruik van de Diensten; of

**13.1.2** niet fundamenteel de kwaliteit of service niveau van de Dienst doen afnemen.

**13.2** Een Service Contract bevat alle thans geldende afspraken tussen TELERONTELECOM en de Klant met betrekking tot de Diensten en treedt in de plaats van alle eerdere gemaakte schriftelijke en mondelinge afspraken die TELERONTELECOM en de Klant terzake hebben gemaakt, met uitzondering van die afspraken welke uitdrukkelijk de beëindiging zouden overleven.

**13.3** TELERONTELECOM en de Klant zien door het aangaan van een Service Contract ervan af een beroep te doen op, of een verhaalsrecht te doen gelden ten aanzien van enige door een TELERONTELECOM of de Klant afgelegde verklaring, gegeven voorstelling van zaken,

garantie of afspraak anders dan expliciet in deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract neergelegd.

**13.4** Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract (geheel of gedeeltelijk) door een bevoegde rechter als nietig wordt aangemerkt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract onverkort van kracht.

**13.5** Elk voorval waarbij geen actie wordt ondernomen naar aanleiding van inbreuk op de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract en elke tegemoetkoming door TELERONTELECOM aan de Klant, of extra tijd door TELERONTELECOM aan de Klant gegund, is beperkt tot het specifieke voorval en laat alle overige rechten van TELERONTELECOM krachtens deze Algemene Voorwaarden onverlet.

**13.6** Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract of in een van de documenten waarnaar verwezen wordt zijn slechts geldig indien schriftelijk vastgelegd en ondertekend door TELERONTELECOM of door TELERONTELECOM en de Klant. Het is de Klant niet toegestaan de rechten uit deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract of een gedeelte daarvan over te dragen aan een derde partij. TELERONTELECOM kan daartoe wel besluiten.

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

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

**13.9** De Klant staat ervoor in dat de persoon die namens de Klant ondertekent hiertoe bevoegd is.

**13.10** Op deze Algemene Voorwaarden en elk Service Contract is Nederlands Recht van toepassing. Geschillen over deze Algemene Voorwaarden en/of het Service Contract en de uitvoering ervan zullen bij uitsluiting worden voorgelegd en beslecht door de bevoegde rechter.

**13.11** De boeken 7 en 7A van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Koophandel en het Weens Koopverdrag van 1980 zullen niet van toepassing zijn op enige bepaling uit het service Contract en/of deze Algemene Voorwaarden, behoudens eventueel toepasselijk dwingend recht.

**13.12** Kennisgevingen aan het adres van TELERONTELECOM dienen te worden gericht aan het adres van het hoofdkantoor van TELERONTELECOM in Nederland. Het correspondentieadres van de Klant is het adres als

vermeld op het Orderformulier of, alternatief, het adres van de statutaire zetel.

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

**13.14** Alle kennisgevingen verbandhoudend met deze Algemene Voorwaarden en of het Service Contract dienen schriftelijk te geschieden en per koerier, per gewone post, per telefax te worden verzonden. Berichten die:

**13.14.1** in persoon worden overhandigd, worden geacht onmiddellijk bij overhandiging te zijn ontvangen;

**13.14.2** per post verstuurd zijn worden (bij gebreke van bewijs van eerdere ontvangst) geacht te zijn ontvangen 48 uur na dagtekening.

**13.14.3** per fax of elektronisch zijn verzonden, worden geacht te zijn afgeleverd op de werkdag (of de volgende werkdag indien verzonden na 17.00 uur) dat het bericht werd verzonden, indien de ontvanger geen foutmelding bij aflevering heeft ontvangen .

**13.15** De Klant geeft TELERONTELECOM toestemming in het openbaar mededelingen te doen omtrent het feit dat de Klant een relatie is van TELERONTELECOM. 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 TELERONTELECOM zulks op straffe van minimaal 1000,- euro per dag deze voortduurt.

**13.16** 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 TELERONTELECOM, 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 TELERONTELECOM in te dienen.

TELERONTELECOM 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.

**13.17** TELERONTELECOM 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 TELERONTELECOM verantwoordelijk blijft voor de nakoming van deze verplichtingen.

**13.18** Geen van de partijen bij een Service Contract geeft de andere partij het recht tot het gebruik van handelsmerken, handelsnamen of andere uitingen van promotie of publicatie.

Zoals gedeponereerd bij de KVK Amsterdam.