



Algemene voorwaarden

TELSEC, versie 1.2 gevestigd te Dordrecht

Index:

TELSEC is een bedrijf dat aan de zakelijke markt telefoondiensten aanbiedt middels VoIP techniek. TELSEC levert voor de zakelijke markt een totaal oplossing op het gebied van VoIP. TELSEC levert een telefooncentrale, de internetverbinding, belverkeer en de service en onderhoud. Deze telefoondiensten komen tot stand via de hosted VoIP omgeving van TELSEC

In deze Algemene Voorwaarden zijn alle bepalingen neergelegd op welke wijze TELSEC deze dienstverlening uitvoert. Zij accepteert geen aansprakelijkheid anders dan bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting: die voorzieningen welke door TELSEC gebruikt worden om de dienst te kunnen realiseren.

Aanvrager: het bedrijf dat TELSEC om een aanbod verzoekt.

Abonnement: het gebruik van de hosted VoIP centrale van TELSEC, inclusief service en onderhoud.

Abonnementkosten Hosted Telefonie: de maandelijkse kosten voor het gebruik van de hosted VoIP centrale van TELSEC, inclusief alle functionaliteiten, exclusief internet- en belkosten.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

Beltegoed: het bedrag waarvoor Contractant kan bellen, conform de overeengekomen tarieven.

Contractjaar: een periode voor de duur van een jaar gerekend vanaf de Ingang van het contract.

Contractant: het bedrijf waarmee TELSEC een Overeenkomst sluit.

Dienst(en): door TELSEC verleende diensten op het gebied telefonie, bestaande uit het leveren, installeren en onderhouden van een digitale telefoonaansluiting, evenals het ter beschikking stellen van de hiervoor vereiste Randapparatuur. De door TELSEC te leveren prestatie wordt nader gespecificeerd in de overeenkomst.

Dienstbeschrijving: het document waarin TELSEC de Dienst nader omschrijft.

Hosted Telecommunicatiediensten: dit zijn die telecommunicatiediensten waarbij TELSEC zelf de host is en de centrale beheert. Bij niet-hosted telecommunicatiediensten heeft Contractant een eigen centrale.

Internetsdienst: de Dienst die TELSEC aanbiedt, waarmee toegang tot het Internet wordt verkregen.

Infrastructuur: modem, router en netwerk.

IP: Internetprotocol

Netwerk: onder netwerk wordt verstaan het door TELSEC gebruikte netwerk. Dit netwerk staat volkomen los van een eventueel ander aanwezig netwerk bij Contractant. Het is niet toegestaan voor Contractant om het netwerk dat door TELSEC gebruikt wordt zelf te gebruiken, of te laten gebruiken door een derde.

Nummerportering: de nummeroverdraagbaarheid, ook wel de verhuizing van een vast telefoonnummer.

Overeenkomst: alle schriftelijke afspraken tussen Contractant en TELSEC op het gebied van het leveren van telefoondiensten middels VoIP techniek door TELSEC, bestaande uit het Offerte, deze Algemene Voorwaarden, Dienstbeschrijving(en), eventuele raamovereenkomsten en andere schriftelijke afspraken die geaccordeerd zijn door bevoegde personen van beide partijen.

Partijen: Contractant en TELSEC.

Pre-paid formule: de werkwijze waarbij Contractant bij vooruitbetaling belminuten inkoop.

Producten: alle roerende zaken welke TELSEC bij de uitvoering van haar Dienst(en) gebruikt.

Randapparatuur: alle apparaten bedoeld om rechtstreeks op een netwerkpunt te worden aangesloten en/of apparatuur voor interactie met een openbaar communicatienetwerk door middel van een aansluiting op een netwerkaansluitpunt.

Service- en onderhoud contract: de schriftelijke overeenkomst tussen TELSEC en contractant waarin service- en onderhoud geregeld is.

Up-date: periodiek updaten van de soft- en/of hardware naar de nieuwste versie.

Up-grade: het vervangen van oude hardware of software door modernere hardware of software.

SIP: Session Initiation Protocol.

TELSEC: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid TELSEC en gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.

Telecommunicatiedienst: een Dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat uit de overdracht of routing van signalen over het telecommunicatienetwerk.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen van diensten van TELSEC, op alle overeenkomsten die TELSEC sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met TELSEC, voor de uitvoering waarvan door TELSEC derden dienen te worden betrokken.

2.3. TELSEC wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Contractant uitdrukkelijk van de hand.

2.4. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. TELSEC en Contractant zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

3. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

3.1. Een overeenkomst komt tot stand doordat Contractant de offerte van TELSEC ondertekend retour zendt aan TELSEC. De retourzending van de offerte gaat vergezeld van een geldig uittreksel uit het Handelsregister en een geldige legitimatie, en zo nodig volmacht van Contractant, waaruit blijkt dat de ondertekenaar van de offerte tekeningbevoegd is.

3.2. Alle aanbiedingen van TELSEC zijn vrijblijvend. Ook als in de offerte een geldigheidstermijn is opgenomen, behoudt TELSEC zich uitdrukkelijk het recht voor om binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de retourzending door de accountmanager van TELSEC de overeenkomst te herroepen.

3.3. De aanbidding van TELSEC is gebaseerd op de Informatie die aan TELSEC verstrekt is. Contractant staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële en juiste informatie aan TELSEC heeft verstrekt.

3.4. De in een offerte of aanbidding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

3.5. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

3.6. Up-grades zijn niet kosteloos en worden in overleg met contractant afgesloten.

4. Wijzigingen in eigenschappen van de dienst

Internet en telecommunicatiediensten zijn continue in ontwikkeling. In dit verband behoudt TELSEC zich het recht voor om de (technische) eigenschappen van de Dienst en Producten aan te vullen en/of te wijzigen. Specifieke afspraken hieromtrent worden nader bepaald in Hoofdstuk 2 (Telecommunicatiediensten) en Hoofdstuk 3 (Internetdiensten).

5. Levering

5.1. Een door TELSEC afgegeven (op)leveringstermijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en is nimmer een fatale termijn. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, neemt TELSEC ten aanzien van de afgesproken levertijden geen enkele garantie op zich en geeft niet tijdige levering Contractant geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet nakoming van enige verplichting jegens TELSEC.

5.2. Indien Contractant niet of niet tijdig voldoet aan enige uit deze, of andere met de opdracht samenhangende, overeenkomst is TELSEC gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering op te schorten.

5.3. Alle verzendingen van TELSEC aan Contractant geschieden onder rembours.

5.4. Alle verzendingen van TELSEC aan Contractant geschieden voor rekening en risico van Contractant. Dit geldt ook bij levering of aanvoer uit magazijnen en fabrieken van derden, TELSEC is bevoegd om de zaken voor rekening van Contractant tegen door TELSEC te bepalen risico's te dekken.

6. Uitvoering van de Dienst

6.1. Alle opdrachten zoals deze door Contractant aan TELSEC worden verstrekt zijn inspanningsverbintenissen. TELSEC zal zich inspannen om Contractant een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst(en) te bieden. TELSEC zal, voor zover dit redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst(en) gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag in stand te houden, behoudens de periode van buitengebruikstelling vermeld in artikel 7, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6.2. TELSEC behoudt zich het recht voor om (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren. Om tot een goede uitvoering van haar dienstverlening te komen koopt TELSEC hiervoor diensten in op het gebied van Internet en telefonie. Verworen en bedingen van door TELSEC ingeschakelde leveranciers, welke zij tegen zich moet laten gelden, kunnen op gelijke wijze door haar tegenover Contractant ingebracht worden.

6.3. Indien door TELSEC of door haar ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Contractant of een door Contractant aangewezen locatie, draagt Contractant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

7. Buitengebruikstelling

7.1. Bij technische problemen, behoudt TELSEC zich het recht voor om de toegang tot (onderdelen van) de haar dienst(en) en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van TELSEC nodig is, zonder Contractant daarvan van tevoren op de hoogte te stellen.

7.2. TELSEC heeft het recht om in het kader van service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Dienst(en) en/of de systemen van TELSEC, de toegang tot de (onderdelen van) de Dienst(en) en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien dit in de opvatting van TELSEC of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. TELSEC zal, zo mogelijk, Contractant tijdig van zulke maatregelen op de hoogte stellen.

8. Duur van de overeenkomst

8.1. Tenzij partijen anders overeenkomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van 60 maanden.

8.2. Na afloop van deze 60 maanden wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens 60 maanden.

9. Opzegging door Contractant

9.1. De eerste twee jaren van de looptijd van de Overeenkomst is deze niet opzegbaar voor Contractant. Opzegging kan hierna uitsluitend geschieden met in achtneming van een opzeggingsperiode van 14 maanden voor de Ingang van een nieuw contractjaar met

met in achtneming van de in 9.2. bepaalde vormvoorschriften en de in 9.3. bepaalde vergoeding.

TELSEC – Burg, De Raadtsingel 71, 3311 JG te Dordrecht - the Netherlands

Telephone: +31 (0) 180 647 277 Fax: +31 (0) 180 647 381 - Mail: info@secuall.nl - Website: www.secuall.nl



- 9.2. Opzegging kan slechts schriftelijk geschieden. De ondertekenaar verstrekt hierbij een geldige legitimatie, en zo nodig volmacht, waaruit de tekeningsbevoegdheid blijkt.
- 9.3. Bij het aangaan van de Overeenkomst heeft TELSEC financieel geïnvesteerd in de infrastructuur en randapparatuur. De omvang van deze investering is op een looptijd van de Overeenkomst van tenminste 60 maanden afgestemd. Bij voortijdse opzegging behoudt TELSEC zich het recht voor om een opzeggingsvergoeding te verlangen van Contractant bestaande uit: de maandelijkse abonnementskosten Hosted Telefonie, gedurende de volle looptijd van de Overeenkomst.
- 9.4. Na ontneming van de contractduur van 60 maanden worden er bij opzegging, mits de opzegtermijn en de wijze van opzegging in acht zijn genomen, geen verdere kosten in rekening gebracht.
- 9.5. TELSEC zal de opzegging door Contractant schriftelijk bevestigen.
10. Prijzen en Prijswijzigingen
- 10.1. Prijzen en tarieven en wijze van betaling worden vermeld in de offerte. Alle door TELSEC gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW.
- 10.2. TELSEC heeft het recht om -zonder voorafgaande schriftelijke mededeling- per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.
- 10.3. In het geval TELSEC met Contractant een vaste prijs of een vast uurtarief overeenkomt, behoudt zij zich het recht voor om deze prijs of dit uurtarief te verhogen, indien: deze verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting als gevolg van de wet of regelgeving, of deze verhoging haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van leveranciers lonen, valuta/wisselkoersen, etcetera, of deze verhoging haar oorzaak vindt in gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- 10.4. Prijswijzigingen genoemd in artikel 10.2. en 10.3. verschaffen Contractant niet het recht om de Overeenkomst om die reden te ontbinden.
11. Facturering en Betalingsvoorwaarden
- 11.1. De facturatie door TELSEC wordt gestart vanaf de in artikel 5.1.3. genoemde activering van de SIP-accounts.
- 11.2. TELSEC brengt per maand het door Contractant verschuldigde in rekening middels een factuur.
- 11.3. Facturatie betreffende geleverde Producten en installatie worden gescheiden gefactureerd zoals overeengekomen In de offerte met de bijbehorende betalingscondities.
- 11.4. De factuur wordt door TELSEC als soft copy per mail verstrekt.
- 11.5. Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 15 dagen na factuurdatum.
- 11.6. Op het moment dat de in de factuur gestelde betalingstermijn is overschreden, is Contractant in verzuim zonder dat hiervoor een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 11.7. Vanaf het moment van verzuim is Contractant verplicht om een boeterente van 1% per maand aan TELSEC te voldoen. De maand waarin het verzuim is ontstaan geldt als een hele maand.
- 11.8. Vanaf het moment van verzuim is Contractant aan TELSEC buitengerechtelijke Incassokosten verschuldigd. Deze kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom.
- 11.9. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Contractant verschuldigd.
- 11.10. Indien TELSEC in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Contractant.
- 11.11. De betalingen - ongeacht onder welke titel ontvangen - worden eerst in mindering gebracht op de rente en buitengerechtelijke incassokosten en vervolgens op de facturen zelf.
- 11.12. TELSEC behoudt zich het recht voor om, indien naar haar oordeel twijfel kan bestaan of Contractant zijn betalingsverplichtingen nakomt, zekerheid te verlangen middels een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom. De verlangde zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Contractant gedurende een periode van 3 (drie) maanden verschuldigd is.
12. Eigendom en eigendomsvoorbehoud
- 12.1. De door TELSEC ter beschikking gestelde zaken strekken niet tot eigendomsverdracht, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk in de overeenkomst wordt afgeweken.
- 12.2. Alle aan Contractant ter eigendomsverdracht geleverde zaken blijven eigendom van TELSEC, totdat alle bedragen die Contractant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Contractant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan TELSEC zijn voldaan. Gedurende deze periode zal Contractant als een goed huisvader voor deze zaken zorgdragen.
- 12.3. Door TELSEC geleverde zaken, die ingevolge artikel 12.2. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Contractant is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
- 12.4. Contractant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van TELSEC veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Contractant verplicht om TELSEC daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 12.5. Contractant verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade, alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan TELSEC ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is TELSEC gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt Contractant zich er jegens TELSEC bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
- 12.6. Voor het geval TELSEC zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Contractant bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan TELSEC en door TELSEC aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van TELSEC zich bevinden en die zaken terug te nemen.
13. Garantie en reclame
- 13.1. Indien bij Overeenkomst is bepaald dat de randapparatuur (na zekere tijd) in eigendom van Contractant overgaat, geldt het volgende: op alle randapparatuur is uitsluitend de fabrieksgarantie van toepassing.
- 13.2. Contractant is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort Contractant te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) dagen na levering schriftelijk aan TELSEC te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan TELSEC te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat TELSEC in staat is adequaat te reageren. Contractant dient TELSEC in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
- 13.3. Indien Contractant tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Contractant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt Contractant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
14. Informatieplicht en medewerking
- 14.1. Contractant zal alle gegevens en medewerking verschaffen aan TELSEC die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van haar Diensten. Hij draagt er zorg voor dat de monteur van TELSEC -bij levering / onderhoud en service op de locatie van Contractant- overal makkelijk bij kan en in dat de werkplek veilig is.
- 14.2. Wijziging in de bedrijfsgegevens van Contractant moeten schriftelijk en binnen 1 maand tijdig worden medegedeeld.
- 14.3. Contractant dient de verhuizing tijdig , maar in elk geval 3 maanden voorafgaande aan de verhuizing, schriftelijk te melden bij TELSEC. TELSEC is gerechtigd om hiervoor administratiekosten in rekening te brengen.
- 14.4. Ten behoeve van een goede uitvoering van haar Diensten zal Contractant TELSEC de door haar verzochte machtigingen verstrekken, als genoemd in de offerte. Met betrekking tot het gebruik van deze machtiging vrijwaart Contractant TELSEC tegen aanspraken van derden. Ook is TELSEC door het gebruik van deze machtiging op geen enkele wijze verantwoordelijk voor een correcte uitvoering door derden.
15. Vertrouwelijke gegevens
- 15.1. Voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer over verschillende Telecommunicatienetwerken in Nederland en buitenland wordt nummerinformatie uitgewisseld. TELSEC kan niet garanderen dat andere aanbieders dan zijzelf de hierop betrekking hebben de wet- en regelgeving na leven en staat hier niet voor in.
- 15.2. TELSEC is gehouden om medewerking te verlenen aan krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.
- 15.3. TELSEC zal Contractant een code verstrekken voor toegang tot zijn klantspecifieke account. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van deze code. Bij aanpassing van deze code dient Contractant zich te legitimeren.
16. Opschorting
- 16.1. TELSEC behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om haar dienstverlening op te schorten c.q. de dienst tijdelijk gedeeltelijk of geheel buitenwerking te stellen, Indien Contractant niet de voor de behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden medewerking verleent, of de Contractant anderszins bij de nakoming van zijn verbintenis in verzuim is, waaronder begrepen het onbetaald laten van door TELSEC verzonden facturen.
- 16.2. Gedurende de periode van opschorting blijft Contractant het overeengekomen bedrag volledig verschuldigd.
- 16.3. TELSEC is slechts dan gehouden om haar werkzaamheden te hervatten, indien de Contractant niet langer in verzuim is en pas nadat Contractant op verzoek van TELSEC voldoende zekerheid stelt voor de verdere nakoming van zijn verbintenissen.
17. Beëindiging
- 17.1. TELSEC heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- Contractant (voorlopige) sursance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
 - Contractant (voorlopige) in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend
 - de onderneming van Contractant wordt geliquideerd;
 - Contractant de rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder de verschuldigde toestemming van TELSEC, als bepaald in artikel 21 lid 1, geheel of gedeeltelijk aan een derde overdraagt;
 - Contractant in verzuim is.
- 17.2. TELSEC behoudt zich hierbij het recht voor om alle schade (waaronder gederfde inkomsten) en kosten volledig op Contractant te verhalen.
18. Overmacht
- 18.1. Indien TELSEC (tijdelijk) niet in staat is om aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen en de oorzaak hiervan is gelegen in omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst door haar niet te voorzien waren, waarbij TELSEC in redelijkheid niet geacht kan worden invloed op die omstandigheden uit te oefenen, dan komen die omstandigheden voor rekening van Contractant.
- 18.2. Omstandigheden als bedoeld in het vorige lid zijn onder meer: storingen in de verbindingen van en met het Internet, hackers, storingen in de energie- of materiaalvoorraad, transportvertragingen, stakingen, uitsluiting, overheidsmaatregelen, het door vervoerders, leveranciers en/of andere derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen. Onder deze omstandigheden wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door TELSEC zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheden tijdens het aangaan van de Overeenkomst dat nakoming, naar het oordeel van TELSEC, in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.
- 18.3. Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, of indien de overmachtsituatie langer dan 6 maanden voortduurt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.



18.4. Contractant heeft wel de verplichting om van TELSEC het uitgevoerde gedeelte van de opdracht af te nemen en haar dat gedeelte te betalen. Dit geldt niet als het uitgevoerde gedeelte geen zelfstandige waarde heeft. Contractant heeft te allen tijde de verplichting om de gemaakte kosten van derden, welke TELSEC ten behoeve van Contractant heeft gemaakt te vergoeden.

19. Aansprakelijkheid

19.1. TELSEC is slechts aansprakelijk voor directe schade geleden door Contractant, die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van TELSEC of haar direct leidinggevenden, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen TELSEC verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

19.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directeschade;
- b) eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van TELSEC aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan TELSEC toegerekend kunnen worden;
- c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, voor zover Contractant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van die schade.

19.3. TELSEC is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, alsmede vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in het transport van het dataverkeer.

19.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van TELSEC of zijn leidinggevende ondergeschikten.

19.5. Voor schade veroorzaakt door derden is TELSEC nimmer aansprakelijk, tenzij haarzelf of haar direct leidinggevende hierbij opzet of grove schuld te verwijten valt. In dat geval is TELSEC aansprakelijk slechts voor zover dit uit dit artikel voortvloeit.

19.6. De aansprakelijkheid van TELSEC zal te allen tijde beperkt worden tot een bedrag ter grootte van de vergoedingen die TELSEC gedurende een periode van drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, heeft betaald gekregen.

20. Vrijwaring

Contractant vrijwaart TELSEC tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op TELSEC zou kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door Contractant van de Dienst is gemaakt.

21. Overdracht en plichten

21.1. Contractant is niet gerechtigd de rechten en plichten die uit de Overeenkomst voortvloeien geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van TELSEC.

21.2. In de situatie dat de (relevante activiteit[en] van de) onderneming van Contractant

om welke reden, op welke wijze en in welke vorm dan wordt samengebracht met, dan

wel wordt voortgezet in een andere onderneming, ontstaat er voor wat betreft de nakoming van de verplichtingen van Contractant een hoofdelijke aansprakelijkheid voor de oorspronkelijke en opvolgende onderneming.

22. Toepasselijk recht en forumkeuze

22.1. Op alle opdrachten, waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is het Nederlands recht toepasselijk.

22.2. Geschillen tussen Partijen worden beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam.

HOOFDSTUK 2. TELECOMMUNICATIE DIENSTEN

Voor zover de dienstverlening van TELSEC telecommunicatie betreft, zijn de bepalingen uit dit hoofdstuk, in aanvulling van het bepaalde in hoofdstuk 1. Algemeen, van toepassing.

Diensten en Producten

TELSEC biedt de navolgende telecommunicatiediensten:

A. Hosted telecommunicatiediensten: dit zijn die telecommunicatiediensten waarbij TELSEC zelf de host is en de centrale beheert.

B. Niet-hosted telecommunicatiediensten: dit zijn de diensten waarbij Contractant zelf een centrale beheert, of het beheer hiervan door een derde laat uitvoeren.

2. Opleverprocedure

De door TELSEC gevolgde opleverprocedure is als volgt:

2.1.a. Het activeren van de internetverbinding.

2.1.b. Indien Contractant zelf over een door TELSEC geschikt bevonden internetverbinding beschikt, wordt de stap genoemd in 2.1.a, overgeslagen. TELSEC is nimmer aansprakelijk voor het functioneren en de kwaliteit van deze door Contractant aangeleverde Internet verbinding. TELSEC behoudt zich het recht voor om ten behoeve van haar Dienstverlening nadere eisen te stellen aan deze internetverbinding.

2.2. Installatie: dit bestaat uit het plaatsen en installeren van de in de offerte gespecificeerde Producten en Diensten. Hierbij dient Contractant zorg te dragen voor een gescheiden netwerk. Indien dit netwerk ten behoeve van de Diensten en Producten van TELSEC niet aanwezig is, is zij gerechtigd om dit netwerk aan te leggen en de meerwerkkosten hiervan bij Contractant in rekening te brengen. Verträgen die door deze afwezigheid ontstaan in de uitvoering van de Dienstverlening kunnen TELSEC niet tegengeworpen worden.

2.3. Activering van de SIP-accounts: Na activering kan Contractant uit gaan bellen, maar is er nog geen inkomend verkeer. Vanaf dit tijdstip start de facturering van de maandelijkse bel en abonnementskosten.

2.4. Contractant zal schriftelijk geïnformeerd worden door TELSEC over de datum van de nummerportering. Na nummerportering werkt ook het inkomende telefonie verkeer en Is de levering door TELSEC definitief.

3. Nummerportering

3.1. De nummeroverdraagbaarheid is enkel mogelijk, indien Contractant binnen dezelfde

geografische zone (en bijbehorend netnummer) blijft. Enkel de titularis van een nummer kan gebruik maken van de nummeroverdraagbaarheid. Het is dus niet mogelijk om een nummer te 'stelen' via deze procedure. Contractant blijft altijd eigenaar van het nummer.

3.2. TELSEC aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de snelheid dan wel de correctheid van de nummerportering.

3.3. Lokaal aangevraagde nieuwe, dan wel geporteerde, telefoonnummers worden niet opgenomen in enige telefoongids, dan wel numerinformatiedienst.

4. Storingen

4.1. TELSEC spant zich in om storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij Contractant zo beperkt mogelijk te houden.

TELSEC streeft ernaar om iedere storingsmelding door Contractant binnen 4 uur per e-mail (indien ontvangst door Contractant mogelijk is) te bevestigen met een duidelijke omschrijving en classificatie van de storing.

4.2. TELSEC beoordeelt naar eigen inzicht de aard en de ernst van de klacht van de storing.

Klasse 1 - Storing met als gevolg het volledig niet functioneren van uw telefooncentrale. Klant kan niet gebeld worden, danwel uitgaand bellen.

Klasse 2 - Het volledig niet functioneren van een werkplek en of randapparatuur

Klasse 3 - Storingen in overige functionaliteiten van uw centrale.

5. Service en onderhoud:

5.1. Onder Service en onderhoud wordt verstaan; het up to date houden van de centrale. Bij service en onderhoud worden geen voorrijkosten, geen arbeidsloonkosten en geen kosten voor klein materiaal gerekend bij een storing op locatie van Contractant, indien noodzaak tot service en onderhoud buiten schuld van Contractant is.

5.2. TELSEC zal periodiek de geleverde software en of hardware updaten naar de nieuwste versie, of wanneer er problemen zijn met de huidige versie. Alle up-date's zullen uitsluitend uitgevoerd worden op afstand. Hierbij dient contractant ten alle tijden toegang en of medewerking te verstrekken.

5.3. Reparaties en onderhoud die voortvloeien uit onderstaande punten, vallen niet binnen de service en onderhoud contract.

- a. reparatie of vervanging van eigendommen van Contractant, indien fabrieksgarantie niet van toepassing is;
- b. gebruik van de VoIP centrale en de geleverde toestellen voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt is;
- c. bedieningsfouten
- d. aanpassing In het beheer wat buiten de overeengekomten toepassingen valt
- e. werkzaamheden die door huurder of derden aan de apparatuur zijn verricht
- f. onderdelen geleverd door derden en verhuizing of verplaatsing.

6. Specificaties

Specificaties van het telefoonverkeer van Contractant zijn voor hem online via een eigen account inzichtelijk. TELSEC is niet gehouden om deze specificaties schriftelijk per hard copy aan Contractant te verstrekken.

7. Randapparatuur

7.1. Contractant is gehouden om geleverde Zaken en Dienst(en) binnen 10 werkdagen na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken schriftelijk te melden aan TELSEC. Als dit onderzoek niet plaatsvindt, zullen gebreken die later zijn ontdekt geen grond voor enig vergoedingsrecht geven.

7.2. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd schriftelijk aan TELSEC te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 14 dagen na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.

7.3. Het indienen van reclames ontheft Contractant niet van zijn verplichting de ingediende factuur tijdig te betalen.

7.4. Op de Randapparatuur rust uitsluitend de fabrieksgarantie. Hierbij dienen de richtlijnen van fabrikant terzake van juist gebruik in acht genomen te worden. Schades door oneigenlijk gebruik van de randapparatuur, vallen, stoten, vocht, e.d. komen niet voor vergoeding in aanmerking.

8. Extra bepaling in geval van opschorting

8.1. In aanvulling op het bepaalde in Hoofdstuk 1, artikel 16 lid 1 wordt in geval van het opschorten van telefonie diensten het navolgende bepaald:

a) in geval de factuur genoemd in Hoofdstuk 1, artikel 11 lid 2 niet voldaan wordt voor de ingang van de nieuwe periode waar de factuur betrekking op heeft, gaat TELSEC over tot afsluiting van het uitgaande telefoonverkeer.

b) in geval Contractant twee weken na de ingang van de nieuwe periode de factuur over die periode nog niet voldaan heeft, gaat TELSEC tevens over tot afsluiting van het inkomende telefoonverkeer.

8.2. TELSEC is slechts gehouden tot heraansluiting over te gaan, nadat:

- a) Contractant de verschuldigde kosten m.b.t. het recht tot opschorting heeft voldaan, en;
- b) Contractant op verzoek van TELSEC voldoende zekerheid stelt, en
- c) Contractant de kosten voor heraansluiting heeft betaald.



8.3. In aanvulling op artikel 18 (Overmacht) zijn tekortkomingen van andere aanbieders van elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten waarmee het elektronische communicatienetwerk van TELSEC is verbonden niet aan TELSEC toerekenbaar. Hieronder wordt ook begrepen ook de internetverbinding, alsmede de telecompartner van TELSEC.

HOOFDSTUK 3. INTERNET DIENSTEN

Voor zover de dienstverlening van TELSEC dienstverlening op het gebied van het internet betreft, zijn de bepalingen uit dit hoofdstuk, in *aanvulling van het bepaalde in hoofdstuk 1. Algemeen*, van toepassing.

1. Aansprakelijkheid

Voor dienstverlening op het gebied van internet schakelt TELSEC derden in. TELSEC spant zich in om deze derden met zorgvuldigheid te selecteren, maar staat niet in voor het volgende:

- a. Toegang toe het internet op de door Contractant gewenste locatie;
- b. Garantie van bepaalde minimumsnelheden, beschikbaarheids- en capaciteitswaarden van het internet;
- c. Vrijheid van storingen.

1.2. TELSEC stelt zich op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, direct of indirect, welke voortvloeit uit gebreken in de levering door deze derden.

2. Buitengebruikstelling en storingen

2.1. Indien de provider mededeling doet aan TELSEC, over buitengebruikstelling van het internet ten behoeve van service en onderhoud, oplossing van technische storingen, e.d., zal TELSEC indien mogelijk Contractant van deze hinder in kennis stellen, maar is hiertoe niet verplicht. TELSEC garandeert niet dat de door haar aangeboden Internetdienst continu zonder storingen bereikbaar zal zijn. TELSEC zal zich inspannen, voor zover dit in redelijkheid van haar verlangd kan worden, de door de opdrachtgever gemelde storingen in de dienst binnen redelijke termijn te laten onderzoeken en mogelijk te herstellen. Indien een storing is veroorzaakt door oneigenlijk gebruik of onjuist gebruik door contractant, kunnen eventueel extra gemaakte kosten doorbelast worden aan contractant.

3. Tussentijdse wijziging van Internetdiensten:

3.1. Contractant heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen, indien het een zeer omvangrijke verandering betreft met grote gevolgen voor de functionaliteit en/of de werkwijze van Contractant.

3.2. De overeenkomst kan dan worden opgezegd tegen de datum waarop de wijziging van kracht zou worden. Indien Contractant hiertoe over gaat, is TELSEC niet aansprakelijk voor enige schade of kosten van Contractant in verband met deze opzegging.

4. Overige diensten

TELSEC levert geen overige diensten (zoals bijvoorbeeld: hosting, e-mail, e.d.) op de door haar aangeboden internetverbinding.