

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Versie 2009.01

Artikel 1 Begripsbepalingen

Algemene leveringsvoorwaarden:

De voorwaarden zoals beschreven in dit document die van toepassing zijn op alle overeenkomsten en diensten van Voip4all.

Contractant:

Een natuurlijke – of rechtspersoon met wie Voip4all een overeenkomst heeft gesloten.

Voip4all:

De V.O.F Voip4all gevestigd te Kampen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Zwolle onder dossiernummer 8183.18.740.

Overeenkomst:

De schriftelijke overeenkomst op grond waarvan Voip4all haar diensten levert en haar werkzaamheden uitvoert.

Dealer:

Een door Voip4all erkende bedrijfs- of beroepsmatige leverancier van de diensten van Voip4all door wiens bemiddeling een overeenkomst tot stand komt.

Diensten

De door Voip4all te leveren communicatiediensten, internetverbindingen en overige internetdiensten alsmede levering en installatie/montage van apparatuur.

Apparatuur:

Alle, al dan niet door Voip4all geleverde, op de locatie aanwezige apparatuur met bijbehorende onderdelen inclusief aansluit- en installatiematerialen die de diensten van Voip4all voor de contractant mogelijk maken.

Locatie:

De locatie van de contractant waar de diensten worden geleverd.

Fabrikant

De producent(en) en/of diegene(n) die volgens wettelijke bepalingen als producent(en) van apparatuur, onderdelen en/of toebehoren worden aangemerkt.

Leverancier

Netwerkbeheerders en diegene(n) die diensten, producten, onderdelen, gereedschappen en/of installatiematerialen leveren aan Voip4all.

Netwerkbeheerders

Leveranciers van (basis)diensten, bijvoorbeeld KPN en BBned, die Voip4all in staat stellen haar diensten aan de contractant te leveren.

Artikel 2 Werkingsfeer

Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en de door Voip4all te leveren diensten tenzij uit de schriftelijke overeenkomst tussen de contractant en Voip4all nadrukkelijk blijkt dat er, al dan niet gedeeltelijk, wordt afgeweken van deze leveringsvoorwaarden.

Indien een overeenkomst tot stand komt via een dealer dan gelden deze algemene voorwaarden uitsluitend voor die diensten waarvoor Voip4all de contractant rechtstreeks factureert.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

3.1

Alle aanbiedingen van Voip4all zijn vrijblijvend. Een overeenkomst komt tot stand door een door de contractant getekend aanvraagformulier of een schriftelijke bevestiging waaruit blijkt wat er tussen contractant en Voip4all is overeengekomen. Tussentijdse wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst of verstrekte diensten kunnen mondeling worden overeengekomen en worden geacht dan onderdeel uit te maken van de schriftelijke overeenkomst tussen contractant en Voip4all.

3.2.

Voor de totstandkoming van de overeenkomst is tenminste vereist:

- dat de contractant meerderjarig is;
- dat de contractant een kopie geldig legitimatiebewijs overlegt en bij een rechtspersoon een kopie uittreksel Kamer van Koophandel welke niet ouder is dan 6 maanden;
- dat de contractant desgevraagd een machtiging ondertekent voor automatische incasso van verschuldigde bedragen;
- dat de contractant aan Voip4all een geldig E-mailadres verstrekt en zich akkoord verklaart met het feit dat Voip4all alle correspondentie en de facturen per E-mail toezendt of een E-mailnotificatie verstuurt waarin wordt vermeld dat de factuur vanaf de website van Voip4all is te downloaden;

- dat de contractant voorts alle inlichtingen en informatie verstrekt waar Voip4all om verzoekt.

Voorts behoudt Voip4all zich het recht voor om de kredietwaardigheid van de contractant te toetsen en zo nodig een redelijke borgstelling te vragen aan de contractant.

3.3.

De overeenkomst wordt door Voip4all met onmiddellijke ingang ontbonden indien:

- de contractant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt;
- als blijkt dat Voip4all om technische of economische redenen de overeenkomst redelijkerwijs niet kan uitvoeren op de aangegeven locatie van de contractant.

Indien de overeenkomst op grond van voornoemd artikel door Voip4all wordt ontbonden als gevolg van onvolledige of onjuiste informatie verstrekt door de contractant behoudt Voip4all zich het recht voor om kosten in rekening te brengen bij de contractant of bij haar rechtsgeldige vertegenwoordiger.

Artikel 4 Overgang van eigendom

Voip4all blijft eigenaar van de geleverde apparatuur tot het moment dat zij volledige betaling van de verschuldigde bedragen hiervoor heeft ontvangen. De contractant zal Voip4all terstond melden als derden rechten willen doen laten gelden op de door Voip4all geleverde apparatuur waarvoor de contractant (nog) betalingen verschuldigd is aan Voip4all. Indien de contractant de verschuldigde bedragen niet voldoet is de contractant verplicht om de apparatuur op een eerste verzoek van Voip4all aan haar af te staan.

De contractant is verplicht om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs van haar mag worden verlangd en zonnodig haar locatie open te stellen voor personeel van Voip4all of voor personen die namens Voip4all de apparatuur terughalen. De kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van de contractant.

Artikel 5 Overgang van risico

De contractant draagt het risico van verlies of beschadiging van de gekochte apparatuur vanaf het moment dat de apparatuur bij de leverancier of fabrikant worden uitgeleverd. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat het tijdelijke verblijf van de gekochte apparatuur bij Voip4all voor rekening en risico geschiedt van de contractant.

Artikel 6 Reclamering op geleverde apparatuur

De contractant kan slechts reclameren als de geleverde apparatuur niet in overeenstemming is met de productspecificaties. Nadrukkelijk wordt bepaald dat de contractant zich niet kan beroepen op verschillen in uitvoering en/of technische specificaties voor zover die verschillen in uitvoering en/of technische specificaties tussentijds door de fabrikant/leverancier van de apparatuur zijn doorgevoerd en waarvan Voip4all ten tijde van het

sluiten van de overeenkomst niet op de hoogte was.

Nadrukkelijk wordt bepaald dat verschillen in geleverde aantallen de contractant niet ontslaat van de verplichting om de gekochte apparatuur af te nemen en te betalen. De contractant stelt Voip4all in de gelegenheid om een eventueel tekort in de geleverde aantallen binnen een redelijke termijn te herstellen.

Artikel 7 Garantie

Op de door Voip4all geleverde apparatuur gelden de garantiebepalingen van de fabrikant/leverancier. De contractant ontvangt van Voip4all alle originele documentatie behorende bij de apparatuur zoals Voip4all die van de fabrikant/leverancier bij de levering van de apparatuur heeft ontvangen.

De contractant kan Voip4all niet in gebreke stellen voor tekortkomingen aan en/of schade veroorzaakt door de apparatuur die door Voip4all is geleverd, tenzij de tekortkomingen of schade het rechtstreekse gevolg is van het foutief behandelen, installeren en/of monteren van de apparatuur door Voip4all of een door haar ingeschakelde hulppersoon.

Indien Voip4all op verzoek van de contractant een vermeende garantieclaim namens contractant afhandelt met de fabrikant/leverancier komen de kosten die daaraan zijn verbonden voor rekening van de contractant.

Artikel 8 Leveringstermijnen en aanbeting

Voip4all is voor de uitvoering van een deel van haar dienstverlening afhankelijk van derden. Dit geldt bijvoorbeeld voor internetverbindingen, nummerporteringen en levering van apparatuur. In de overeenkomst genoemde (op)leveringsdata zijn daarom indicatief. Overschrijding van de (op)leveringsdata, voor zover redelijk en gebruikelijk binnen de branche, geeft de contractant niet het recht de overeenkomst te beëindigen.

Bij het aangaan van een overeenkomst waarbij de contracten voor een bedrag van € 1.000,- of meer verschuldigd is, ontvangt de contractant bij het aangaan van de overeenkomst een factuur ter grootte van 50% van het te verwachten factuurbedrag als aanbeting op de definitieve factuur. Direct na ontvangst van de betaling door Voip4all zal Voip4all alle benodigde handelingen verrichten om de overeenkomst uit te (doen laten) voeren.

Artikel 9 Betalingstermijnen

De contractant dient de verschuldigde bedragen te voldoen binnen de aangegeven termijn zoals vermeld op de factuur. Indien de contractant in gebreke blijft heeft Voip4all het recht om kosten voor aanmaning en wettelijke rente in rekening te brengen, te rekenen vanaf de uiterste betalingstermijn zoals vermeld op de factuur tot het moment waarop Voip4all de verschuldigde bedragen heeft ontvangen. Indien Voip4all genoodzaakt wordt om een incassoprocedure te starten komen alle kosten hiervan voor rekening van de contractant.

Als de contractant aan Voip4all een incassomachtiging heeft verstrekt incasseert Voip4all de bedragen zoals vermeld op de facturen. Indien een door Voip4all geïncasseerd bedrag 30 dagen of later, na de datum van afschrijving, ten onrechte wordt teruggeboekt, brengt Voip4all 10% boete in rekening over het ten onrechte teruggeboekte bedrag.

Artikel 10 Staken van de dienstverlening

Indien de contractant, na aanmaning, de verschuldigde bedragen niet voldoet heeft Voip4all het recht om de levering van haar diensten aan de contractant te staken. De contractant blijft de niet betaalde bedragen verschuldigd, te vermeerderen met wettelijke rente en de eventueel door Voip4all in rekening te brengen kosten. Indien na betaling van de verschuldigde bedragen de diensten weer in kracht moeten worden hersteld kan Voip4all hiervoor kosten in rekening brengen. De contractant wordt vooraf hiervan in kennis gesteld en dient de kosten hiervoor vooraf te voldoen.

Artikel 11 Duur van de overeenkomst

11.1

De duur van de overeenkomst vangt aan zodra de diensten voor het eerst worden geleverd aan de contractant. De duur van de overeenkomst is bij aanvang één jaar en wordt daarna stilzwijgend verlengd tenzij anders overeengekomen. De contractant kan na verloop van 1 jaar de overeenkomst beëindigen door deze schriftelijk op te zeggen bij Voip4all met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

11.2

Voip4all kan de overeenkomst tussentijds ontbinden als de contractant zijn verplichtingen zoals omschreven in artikel 8 en artikel 9 niet nakomt. De verschuldigde bedragen blijven opeisbaar. Indien de overeenkomst binnen één jaar na aanvang van de overeenkomst wordt ontbonden zal Voip4all een bedrag in rekening brengen voor het vroegtijdig beëindigen van de overeenkomst.

11.3

De overeenkomst eindigt in ieder geval per direct in de volgende gevallen:

- bij surseance van betaling of faillissement van de contractant;
- bij overlijden van de contractant;
- bij verhuizing van de contractant naar een plaats buiten Nederland;
- bij verhuizing van de contractant naar een plaats binnen Nederland waar Voip4all haar diensten niet kan voortzetten;
- bij misbruik van de diensten of het begaan van strafbare feiten waardoor Voip4all schade lijdt of dreigt te lijden.

Als de overeenkomst binnen één jaar na aanvang van de overeenkomst wordt beëindigd brengt Voip4all kosten in rekening wegens het vroegtijdig beëindigen van de overeenkomst.

Artikel 12 Wijziging van voorwaarden en tarieven

Voip4all kan deze algemene leveringsvoorwaarden en haar tarieven aanpassen.

De contractant heeft het recht om binnen 4 weken na de bekendmaking van de gewijzigde algemene leveringsvoorwaarden en/of tarieven de overeenkomst te beëindigen indien de wijzigingen in het nadeel zijn van de contractant.

Artikel 13 Service Level Agreement (SLA)

Indien de contractant, zoals blijkt uit de overeenkomst of de factuur, op onderdelen van de diensten een SLA geniet, geldt het navolgende:

- storingen moeten direct worden gemeld op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur;
- Voip4all stelt alles in het werk om de gemelde storing met bekwame spoed te (doen laten) herstellen. Voip4all is niet gehouden om een aanvang te nemen met herstel buiten de werktijden zoals vermeld in Artikel 1;
- kosten voor vervanging van apparatuur en/of onderdelen komen voor rekening van de contractant;
- indien de storing het gevolg is van onoordeelkundig gebruik door de contractant of indien er sprake is van beschadiging door enig van buitenkomend onheil brengt Voip4all kosten voor de verrichte arbeid in rekening;
- Voip4all is op grond van een SLA gerechtigd om apparatuur van buitenaf via het internet toegankelijk te maken en de instellingen in de apparatuur te beveiligen. De contractant staat er voor in dat op ieder gewenst moment Voip4all toegang heeft tot de apparatuur waarop door Voip4all een SLA wordt verstrekt. Als blijkt dat de apparatuur door toedoen van de contractant niet langer toegankelijk is voor Voip4all of de apparatuur wordt gebruikt op een manier die niet in overeenstemming is met het doel waarvoor het is bestemd vervalt ieder recht op de afgegeven SLA en komen de kosten voor herstel volledig voor rekening van de contractant;
- bij DSL storingen op internetverbindingen wordt de SLA verstrekt door de desbetreffende netwerkbeheerder zoals die staat vermeld in de overeenkomst of op de factuur. Een dergelijke storing wordt door Voip4all direct doorgegeven aan de desbetreffende netwerkbeheerder. Voip4all is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de naleving van een door de netwerkbeheerder afgegeven SLA.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en vrijwaring

Voip4all is ter zake de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden door de contractant behalve bij opzet of grove schuld aan de zijde van Voip4all.

Voip4all is in geen geval aansprakelijk voor:

- schade die ontstaat door falende of gebrekkige leveranties van derden waarvan de contractant of Voip4all afhankelijk zijn. Zonder dat er sprake is van een limitatieve opsomming zijn voorbeelden hiervan: gebrekkige of te late

oplevering door een netwerkbeheerder of storings op diens netwerk, vertraging of onjuiste leveranties door fabrikanten en/of leveranciers van apparatuur en onderdelen, vertraging in de administratieve processen bij nummerporteringen;

- schade anders dan directe materiële schade dan wel dood of letsel;
- schade die wordt veroorzaakt of wordt verergerd doordat de contractant niet de instructies en/of de adviezen van Voip4all opvolgt;
- bedrijfsschade geleden door de contractant hetzij direct, hetzij indirect alsmede boetes of boetebedingen in welke vorm dan ook;
- schade ontstaan als gevolg van overmacht. Van overmacht is sprake als Voip4all redelijkerwijs niets valt te verwijten. Van overmacht is in ieder geval sprake in de volgende gevallen: brand, explosie, blikseminslag, (terroristische) aanslagen, stroomuitval evenals ieder ander van buitenkomend onheil waardoor de technische ruimten van waaruit Voip4all haar diensten verleent beschadigd raken of niet langer (ongestoord) functioneren;
- schade ontstaan door onoordeelkundig gebruik van apparatuur of de diensten door de contractant.

De contractant vrijwaart Voip4all voor alle aanspraken van derden verbandhoudende met de diensten die Voip4all levert aan de contractant.

Artikel 15 Verplichtingen en aansprakelijkheid van de contractant

Met inachtneming van hetgeen in de voorgaande artikelen reeds is bepaald geldt het volgende:

- de contractant is verplicht om alle inlichtingen en informatie te verstrekken die van belang zijn voor de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst;
- de contractant verplicht zich ertoe om er voor te zorgen dat Voip4all ongestoord de werkzaamheden op de locatie kan (doen laten) uitvoeren. De werkzaamheden op locatie kunnen zo nodig in overleg met de contractant buiten de reguliere werktijden van Voip4all of van de contractant plaatsvinden;
- de contractant is verplicht om wijzigingen in bedrijfsvoering waardoor het gebruik van de diensten verandert tijdig te melden aan Voip4all;
- de contractant is verplicht om verhuizing tijdig te melden en alle inlichtingen te verstrekken die van belang zijn voor de door Voip4all geleverde diensten;
- de contractant is verplicht om bij wijzigingen in tenaamstelling of juridische structuren hiervan terstond melding te maken zodat de overeenkomst kan worden herzien of kan worden aangepast;
- de contractant is aansprakelijk voor schade ontstaan aan gereedschap, apparatuur, materiaal en/of onderdelen van Voip4all aanwezig op de locatie;
- de contractant is aansprakelijk voor schade die Voip4all lijdt als gevolg van misbruik van de

diensten of het begaan van strafbare feiten in verband met het gebruik van de diensten.

Artikel 16 Persoonsgegevens

Voip4all verstrekt geen gegevens over de contractant aan derden. De aan haar ter beschikking gestelde informatie zal alleen worden gebruikt voor de diensten die de contractant afneemt op grond van de overeenkomst die zij heeft met Voip4all.

Artikel 17 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover deze algemene leveringsvoorwaarden niet voorzien of er anderszins een geschil ontstaat, kiezen contractant en Voip4all ervoor om het geschil voor te leggen aan de rechter in het Arrondissement te Zwolle.