

DIENSTEN VAN TELAVOX : ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Definities

De volgende termen die beginnen met een hoofdletter zijn gedefinieerde termen en hebben de betekenis als hieronder omschreven, tenzij anders vermeld of de context zulks duidelijk vereist.

"Overeenkomst"	betekent de Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot de Diensten, met inbegrip van de Dienstverleningsovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden, de SLA-Overeenkomst en de Gegevensverwerkingsovereenkomst.
"Bindende Periode"	betekent overeengekomen dergelijke bindende termijn voor Diensten zoals uiteengezet in de Overeenkomst.
"Dienstverleningsovereenkomst"	betekent het document van de bestelovereenkomst (met eventueel overeengekomen bijzondere voorwaarden) dat door de Partijen is ondertekend.
"Telavox AB"	betekent Telavox AB, Box 142, 20121 Malmö, Zweden Reg. Nr. 556600-7786, het moederbedrijf van Telavox BNLF.
"Telavox BNLF"	betekent OpenS (BE0821.802.905), een volledige dochteronderneming van Telavox AB. Telavox BNLF is een commerciële naam van OpenS.
"Algemene Voorwaarden"	betekent de algemene voorwaarden van Telavox BNLF.
"Telavox AB Diensten"	de Diensten die op het Telavox AB-cloudplatform worden geleverd, zoals gespecificeerd in de Dienstverleningsovereenkomst.
"Klant"	de eindgebruiker die de in de Dienstverleningsovereenkomst genoemde Diensten voor eigen gebruik afneemt.
"Partner"	betekent een Telavox BNLF-partner die Telavox AB-Diensten verkoopt en implementeert en die ondersteuning biedt aan de Klant.
"Speciale Uitrusting"	betekent dergelijke uitrusting die nodig is voor het gebruik van de Diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot een breedbandverbinding en een kantoor netwerk, zoals verder

	gespecificeerd in de Dienstverleningsovereenkomst. De Speciale Uitrusting is niet inbegrepen in de Diensten.
"Partijen"	betekent Telavox BNLF en Klant gezamenlijk.
"Producten"	betekent dergelijke Producten die nodig zijn voor het gebruik van de Diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot [mobiele] telefoons, ATA-boxen, terminals en andere Producten die door Telavox BNLF en concurrenten van Telavox BNLF worden verkocht. De Producten zijn niet inbegrepen in de Diensten. Bij de aankoop van de Producten van Telavox BNLF wordt een afzonderlijke Overeenkomst gesloten tussen de Klant en Telavox BNLF betreffende de Producten.
"SLA"	de Overeenkomst inzake dienstverleningsniveau tussen de Partijen (indien van toepassing).
"Defect"	betekent een materiële afwijking van de Diensten zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
"Gegevensverwerkingsovereenkomst"	de Overeenkomst inzake gegevensverwerking tussen de Partijen.

2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing wanneer Telavox BNLF de Diensten levert aan de Klant. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Dienstverleningsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden, hebben de bepalingen in de Dienstverleningsovereenkomst voorrang.
- 2.2 Na ontvangst door Telavox BNLF van de door de Klant naar behoren ondertekende Dienstverleningsovereenkomst, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan tussen de Partijen na goedkeuring van de kredietcontrole door Telavox BNLF, ontvangst van de overeengekomen aanbetaling (indien van toepassing) en de schriftelijke bevestiging van Telavox BNLF. De Klant erkent dat Telavox BNLF het recht heeft om naar eigen goeddunken te bepalen of de krediettoets van de Klant wordt goedgekeurd.

3. Diensten

- 3.1 De reikwijdte van de Diensten wordt uiteengezet in de Dienstverleningsovereenkomst.
- 3.2 De Klant heeft het recht om licenties toe te voegen of anderszins de reikwijdte van de Diensten uit te breiden via het portaal of per e-mail, onder de voorwaarden die zijn overeengekomen in de Dienstverleningsovereenkomst.
- 3.3 De Diensten worden geleverd op de leveringsdatum die in de Dienstverleningsovereenkomst is bepaald.

- 3.4 Telavox AB is continu bezig met de ontwikkeling van Diensten. Telavox BNLF heeft het recht om de Diensten bij te werken en te wijzigen. Telavox BNLF zal redelijke inspanningen leveren om verstoringen te beperken bij het implementeren van dergelijke updates en wijzigingen.
- 3.5 Telavox BNLF kan onderdelen van zijn Diensten stopzetten. In het geval van een onderbreking zal Telavox BNLF redelijke inspanningen leveren om de onderbroken Diensten te vervangen door Diensten met vergelijkbare functies. Telavox BNLF zal, indien redelijkerwijs mogelijk, de Klant uiterlijk 30 dagen van tevoren op de hoogte brengen van een onderbreking en vervanging.
- 3.6 Indien Telavox BNLF aan Klant gereserveerde nummers of nummerreeksen heeft aangeboden die de Klant niet heeft besteld, betaald of gebruikt, is Telavox BNLF gerechtigd deze reserveringen te annuleren zonder schadevergoeding of aansprakelijkheid jegens de Klant.

4. Verantwoordelijkheden van de Klant

- 4.1 De Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de Speciale Uitrusting en Producten die vereist zijn voor het gebruik van de Diensten. Updates of wijzigingen van de Diensten kunnen tot gevolg hebben dat de Klant zijn eigen uitrusting en dergelijke Speciale Uitrusting of Producten die oorspronkelijk vereist waren voor de Diensten, moet upgraden. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de kosten van zijn eigen uitrusting, Speciale Uitrusting en Producten.
- 4.2 De Klant mag enkel dergelijke Speciale Uitrusting en Producten aansluiten die voldoen aan de vereisten die zijn bepaald in wetten, reglementen of technische normen met betrekking tot de Diensten.
- 4.3 De Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen gebruik van de Diensten, en zal ervoor zorgen dat zijn gebruik niet :
- a) schade of ongemak veroorzaakt aan Telavox BNLF, Telavox AB of een derde partij;
 - b) het netwerk van Telavox AB of de Diensten verstoort (bijvoorbeeld door massa-oproepen of het verspreiden van virussen);
 - c) inbreuk maakt op het auteursrecht of andere intellectuele eigendomsrechten van Telavox BNLF, Telavox AB of een derde partij;
 - d) in strijd is met de wet of met verordeningen of besluiten van een overheidsinstantie.
- 4.4 De Klant zal ervoor zorgen dat wachtwoorden, codes, identiteiten en andere door Telavox BNLF verstrekte informatie veilig, adequaat en in overeenstemming met alle toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming worden opgeslagen. De Klant zal Telavox BNLF onmiddellijk in kennis stellen van alle gebeurtenissen die van belang zijn voor dergelijke informatie.

- 4.5 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten in overeenstemming met de Overeenkomst en op een verantwoorde en rechtmatige wijze. Indien enige vorm van inbreuk ter kennis van de Klant komt, is de Klant verplicht om onmiddellijk corrigerende maatregelen te nemen en Telavox BNLF van de inbreuk op de hoogte te stellen. Telavox BNLF behoudt zich het recht voor om kosten van door Telavox BNLF genomen maatregelen als gevolg van misbruik van de Dienst aan Klant in rekening te brengen.
- 4.6 De Klant mag geen ongeoorloofde toegang tot netwerk- of computerbronnen nastreven, noch enige informatie in de netwerken van Telavox AB of aangesloten netwerken gebruiken, vernietigen of vervormen.
- 4.7 De Klant is niet gerechtigd om de Diensten te verkopen, te verhuren of in sub licentie te geven.
- 4.8 De Klant zal Telavox BNLF op verzoek toegang verlenen tot alle faciliteiten die redelijkerwijs nodig kunnen zijn om Telavox BNLF in staat te stellen de Diensten en andere verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst uit te voeren en te leveren.

5. Prijs en facturering

- 5.1 De Klant is de vergoedingen en kosten verschuldigd die in de Dienstverleningsovereenkomst worden vermeld. Indien de Dienstverleningsovereenkomst geen vergoeding vermeldt, is de Klant verplicht de vergoedingen te betalen die zijn vermeld in de te allen tijde geldende prijslijsten van Telavox BNLF. Alle vergoedingen zijn vermeld exclusief belasting op de toegevoegde waarde (BTW), andere belastingen, officiële heffingen en rechten.
- 5.2 Tenzij anders bepaald in de Dienstverleningsovereenkomst, wordt de prijs elektronisch en maandelijks achteraf gefactureerd en dient de Klant de facturen binnen 30 dagen na de factuurdatum te betalen. Indien de Klant op een vervaldag niet betaalt, is Telavox BNLF gerechtigd kosten voor betalingsherinneringen, incassokosten en een rente van 1% per maand in rekening te brengen.
- 5.3 Op verzoek van Telavox BNLF is de Klant verplicht een voorschot of andere zekerheid te verstrekken voor de levering van de Diensten door Telavox BNLF. Een dergelijk verzoek zal worden gedaan indien zulks gerechtvaardigd is met betrekking tot de kredietwaardigheid van de Klant, zulks uitsluitend ter beoordeling van Telavox BNLF. Telavox BNLF is gerechtigd haar verschuldigde bedragen te verrekenen met voorschotten of zekerheden. Klant heeft geen recht op rente over voorschotten of andere zekerheden.
- 5.4 Bij vertraagde levering van de Diensten als gevolg van een handeling of verzuim van de Klant, heeft Telavox BNLF recht op volledige betaling van de vergoedingen voor de Diensten en vergoeding van de gemaakte kosten.
- 5.5 Indien de Klant niet in staat is om de bestelde Dienst te gebruiken als gevolg van omstandigheden die toe te schrijven zijn aan de Klant of omstandigheden buiten de controle van Telavox BNLF, of indien Telavox BNLF de Diensten heeft opgeschort krachtens artikel 9.1, ontslaat dit de Klant niet van de verplichting om de toepasselijke vergoedingen te betalen.

- 5.6 Telavox BNLF is gerechtigd de toepasselijke tarieven en kosten te wijzigen in geval van wijzigingen in de toepasselijke tarieven voor telecommunicatiediensten en wijzigingen met betrekking tot belastingen, heffingen of soortgelijke die door enige autoriteit worden opgelegd. Een dergelijke wijziging van de vergoedingen en kosten wordt schriftelijk meegedeeld ten minste dertig (30) dagen voordat de wijziging van kracht wordt.

6. Roaming (indien de Klant gebruik maakt van mobiele Diensten van Telavox AB)

- 6.1 Roamingverkeer binnen de EU is inbegrepen in de Diensten, op basis van binnenlandse prijzen. Overeenkomstig EU-verordening nr. 531/2012 moet het volume van het roamingverkeer redelijk zijn. Misbruik wordt vastgesteld aan de hand van de volgende criteria:
- a) onbeduidend binnenlands gebruik in vergelijking met roamingverkeer;
 - b) Opmerkelijke inactiviteit van de SIM-kaart in eigen land met het grootste deel van het gegevensverbruik in roaming; of
 - c) opeenvolgende abonnementen en het gebruik van meerdere SIM-kaarten bij roaming door individuele gebruikers.
- 6.2 Het data roaming volume is beperkt tot de hoeveelheid data in het binnenlandse surfpakket van de Klant voor elke gebruiker en/of de maximale roaming limieten van Telavox BNLF die van tijd tot tijd van toepassing zijn.
- 6.3 Indien het gebruik van roaming in het buitenland door de Klant de in dit artikel vastgestelde beperking overschrijdt, behoudt Telavox BNLF zich het recht voor om de Klant een toeslag aan te rekenen die overeenkomt met de extra kosten van Telavox BNLF.

7. Persoonlijke gegevens

- 7.1 Bij de implementatie van de Diensten zal Telavox BNLF de naam van de Klant, het adres (de adressen) van de Klant, het telefoonnummer, de naam van de gebruiker/medewerker en het website-adres verstrekken aan aanbieders van inlichtingendiensten, tenzij de Klant andere instructies geeft aan Telavox BNLF.
- 7.2 Bij het verlenen van de Diensten treedt Telavox BNLF op als gegevensverwerker met betrekking tot persoonsgegevens waarvoor de Klant de verwerking verantwoordelijke is. De verantwoordelijkheden van de Partijen met betrekking tot dergelijke persoonsgegevens worden geregeld door de Gegevensverwerkingsovereenkomst.

8. Service en ondersteuning

Directe klanten: Telavox BNLF biedt 1st-level ondersteuning . Zie specifieke SLA, indien van toepassing.

Klanten die de Dienst via een Telavox BNLF-partner hebben aangeschaft: Partner zal 1st level ondersteuning bieden aan de Klant. Telavox BNLF biedt 2nd level ondersteuning aan de partner.

9. Opschorting

- 9.1 Telavox BNLF kan de Diensten opschorten, indien de Klant
- a) meer dan 20 dagen achterloopt met de betaling ondanks de aanmaningen van Telavox BNLF;
 - b) nalaat het vereiste voorschot of de vereiste waarborg te verstrekken overeenkomstig artikel 4.3, binnen de door Telavox BNLF gestelde termijn;
 - c) een voorschot of een waarborg heeft verstrekt en de schulden van de Klant aan Telavox BNLF hoger zijn dan het voorschot of de waarborg van de Klant;
 - d) zijn verplichtingen uit hoofde van afdeling 3 niet nakomt.
- 9.2 Telavox BNLF kan de Diensten ook opschorten, indien opschorting noodzakelijk is om veiligheidsredenen, omwille van netwerkfunctionaliteit, omwille van materiële publieke functies of omwille van de bescherming van een derde partij.
- 9.3 Indien Klant zich tegen betaling verzet wegens beweerde Defecten in de Diensten, en Telavox BNLF zich tegen dergelijke vorderingen verzet, kan Klant een bankgarantie afgeven ter hoogte van de verschuldigde bedragen. Telavox BNLF verbindt zich ertoe de Diensten niet op te schorten krachtens artikel 9.1 a), op voorwaarde dat het bedrag van de betalingsachterstand overeenstemt met de beweerde Defecten en de Klant een dergelijke bevredigende bankgarantie verstrekt voor het verschuldigde bedrag.

10. Defecten

- 10.1 De SLA beschrijft de verantwoordelijkheid van Telavox BNLF om Defecten te verhelpen.
- 10.2 De Klant zal Telavox BNLF per e-mail of via het Telavox BNLF-portaal zonder onnodige vertraging op de hoogte brengen van eventuele Defecten.
- 10.3 Telavox BNLF is alleen verantwoordelijk voor Defecten die aan Telavox BNLF kunnen worden toegerekend. Telavox BNLF is aansprakelijk voor Defecten die ontstaan in het systeem van Telavox AB en de eigen verbindingen van Telavox AB met het internet en het mobiele netwerk van Telavox AB. Telavox BNLF zal niet aansprakelijk zijn voor Defecten die in de SLA-Overeenkomst als klein of beperkt zijn omschreven.
- 10.4 Telavox BNLF is niet verantwoordelijk voor Defecten die te wijten zijn aan:
- a) het mobiele netwerk van de exploitant, het openbare internet of het telefoonsysteem van een derde;
 - b) de IP-netwerken van de Klant of de PBX'en op de locatie van de Klant;
 - c) Speciale Uitrusting of Producten;
 - d) virussen of andere externe aanvallen op de software van de Klant of een derde partij, of anderszins aan gebeurtenissen buiten de controle van Telavox BNLF.
- 10.5 In geval van Defecten, kan de Klant een vermindering van de vergoedingen aanvragen volgens de onderschreven SLA-Overeenkomst. Elke vermindering van honoraria zal

gebeuren door inhouding op volgende facturen, maar indien de bijkomende facturen niet volstaan, dan door betaling aan de Klant.

11. Termijn

- 11.1 De Overeenkomst treedt in werking na een door Telavox BNLF goedgekeurde kredietcontrole, ontvangst van de overeengekomen aanbetaling (indien van toepassing) en de schriftelijke bevestiging van Telavox BNLF en blijft van kracht gedurende de initiële en bindende periode die in de Dienstverleningsovereenkomst is vermeld.
- 11.2 Tenzij de Overeenkomst door een van beide Partijen wordt opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden vóór het verstrijken van de initiële/bindende periode, blijft de Overeenkomst tot nader order van kracht en kan zij te allen tijde door elk van beide Partijen schriftelijk worden opgezegd.

12. Vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst

- 12.1 Elk van beide Partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de andere partij:
- a) een wezenlijke inbreuk pleegt op de bepalingen van de Overeenkomst die niet binnen dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving daarvan ongedaan is gemaakt;
 - b) een wezenlijke inbreuk pleegt op de bepalingen van de Overeenkomst die niet ongedaan kan worden gemaakt; of
 - c) failliet wordt verklaard, aan een bedrijfsreorganisatie wordt onderworpen, een crediteurenakkoord aanvraagt, zijn betalingen staakt of op enige andere wijze als insolvent kan worden beschouwd.
- 12.2 Telavox BNLF kan de Overeenkomst voorts met onmiddellijke ingang beëindigen, indien
- a) de Diensten zijn opgeschort voor ten minste één (1) maand krachtens artikel 9.1;
 - b) de Klant de verlening van de Diensten heeft vertraagd in overeenstemming met artikel 5.4, en de vertraging ten minste zes (6) maanden heeft voortgeduurd.
- 12.3 De Klant kan de Overeenkomst beëindigen:
- a) Indien Telavox BNLF de Diensten wijzigt, aanpast of stopzet overeenkomstig artikel 2.5, ten nadele van de Klant, dan heeft de Klant het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen ten laatste 10 dagen voor de ingangsdatum van de wijziging, aanpassing of stopzetting; zoniet wordt dergelijke wijziging geacht door de Klant te zijn aanvaard;
 - b) Onder artikel 11.2.

13. Gevolgen van beëindiging

- 13.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigen alle rechten van de Klant op het gebruik van de Dienst.

- 13.2 Betaalde vaste periodieke vergoedingen zullen aan de Klant worden terugbetaald voor zover de vergoedingen betrekking hebben op de periode na de beëindiging van de Overeenkomst, behalve in gevallen waarin de reden voor de beëindiging van de Overeenkomst kan worden toegeschreven aan de contractbreuk van de Klant. Bedragen van minder dan 10 euro worden niet terugbetaald.
- 13.3 Indien Telavox BNLF de Overeenkomst beëindigt op grond van artikel 12.1 of 12.2, zal Klant Telavox BNLF de vergoedingen voor het restant van de Bindende Overeenkomst periode (indien van toepassing) vergoeden.

14. Beperking van de aansprakelijkheid

- 14.1 Telavox BNLF is krachtens deze Overeenkomst niet aansprakelijk jegens de Klant voor enige onderbreking van de bedrijfsvoering of enige indirecte, bijzondere, incidentele, punitieve of gevolgschade van welke aard dan ook, met inbegrip van - maar niet beperkt tot - winstderving, verlies van besparingen of zaken of verlies van gegevens.
- 14.2 Een partij verliest haar recht om schadevergoeding te eisen op grond van de Overeenkomst, indien de partij de andere partij niet binnen 30 dagen na het tijdstip waarop de partij op de hoogte was of had moeten zijn van de reden van de vordering, in kennis stelt van de vordering.

15. Wijzigingen

- 15.1 Telavox BNLF is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld als gevolg van de voortdurende ontwikkeling van de Diensten zoals beschreven onder artikel 3.4. Telavox BNLF zal Klant van dergelijke wijzigingen uiterlijk drie maanden van tevoren op de hoogte stellen.
- 15.2 Indien Telavox BNLF de Algemene Voorwaarden op grond van artikel 15.1 wijzigt ten nadele van de Klant, kan de Klant bezwaar maken tegen de wijziging door Telavox BNLF hiervan schriftelijk in kennis te stellen binnen 30 dagen na ontvangst van de initiële wijzigingsmededeling van Telavox BNLF. Indien de Partijen er niet in slagen een wederzijds aanvaardbare oplossing overeen te komen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst binnen 30 dagen schriftelijk te beëindigen. Elke uitgestelde kennisgeving of beëindiging binnen de genoemde termijnen zal worden beschouwd als aanvaarding van de gewijzigde voorwaarden door de Klant.

16. Overmacht

Telavox BNLF is ontheven van aansprakelijkheid voor een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van enige omstandigheid die een verplichting die uit hoofde van deze Overeenkomst moet worden nagekomen, belemmert, vertraagt of verergert, zoals wijzigingen in wet- en regelgeving of in de interpretatie daarvan, handelingen van autoriteiten, oorlogshandelingen, arbeidsgeschillen, blokkades, zware



ongevallen, pandemieën of andere voorvallen die buiten de redelijke controle van Telavox BNLF vallen.

17. Mededelingen

Mededelingen uit hoofde van de Overeenkomst dienen schriftelijk te gebeuren.

18. Toepasselijk recht en geschillen

Deze Overeenkomst zal worden geïnterpreteerd in overeenstemming met en beheerst worden door het materiële recht van België. Elk geschil, controverse of vordering voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst, of de verbreking, beëindiging of ongeldigheid ervan, zal, met uitsluiting van elke andere rechtbank, onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken, te beslechten voor de Rechtbank van Nijvel, als de rechtbank van eerste aanleg.

Telavox Av. Champagne 3 1480 Saintes België	Tel: +32 2 880 72 40 OpenS: BE0821.802.905 www.telavox.com
--	---