

# Algemene voorwaarden

## Algemene voorwaarden, leveringsvoorwaarden en condities

Op alle rechtsverhoudingen tussen Belcentrale B.V. gevestigd en/of kantoorhoudend te Rotterdam en daartoe behorende ondernemingen (in de zin van artikel 2:24a en/of c BW), ook als deze ondernemingen de naam 'Belcentrale.nl B.V.' niet in hun handelsnaam voeren, (verder te noemen 'Belcentrale.nl B.V.') en haar wederpartijen (verder te noemen 'Cliënt') zijn deze algemene voorwaarden (verder te noemen 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt op aanvraag van Cliënt kosteloos toegezonden.

## Artikel 1 - Aanbieding en overeenkomst

1.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Belcentrale.nl B.V. goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Belcentrale.nl B.V. zijn vrijblijvend, tenzij door Belcentrale.nl B.V. schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Belcentrale.nl B.V. opgegeven maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Belcentrale.nl B.V. zijn aanbieding baseert.

1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.5 Belcentrale.nl B.V. kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.

1.6 Belcentrale.nl B.V. heeft het recht om wijzigingen in de Algemene Voorwaarden of in enige tussen partijen gesloten overeenkomst aan te brengen, indien zij zulks noodzakelijk vindt of indien dit door een bevoegde instantie wordt opgedragen. Belcentrale.nl B.V. zal Cliënt tenminste vier weken voor inwerkingtreding van deze wijzigingen hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte brengen. Cliënt heeft alsdan het recht om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarom de voorgestelde wijzigingen van kracht zouden worden. De in dit lid bedoelde opzegging laat al dan niet reeds opengevallen betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet.

1.7 Vanwege de levering van telecomdiensten worden alle klanten op voorhand gecontroleerd op betalingsachterstanden bij andere telecombedrijven aangesloten bij Stichting Preventel.

## Artikel 2 - Prijs en betaling

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Cliënt, geldt dat Belcentrale.nl B.V. gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is

Cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

2.3 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Belcentrale.nl B.V. de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Cliënt in rekening brengt, vastleggen. Cliënt is in geval hij diensten van Belcentrale.nl B.V. afneemt waarvoor een periodiek abonnementsgeld verschuldigd is, verplicht om bij maandelijks vooruitbetaling de factuur voor de komende maand te voldoen. Gesprekskosten worden in beginsel achteraf gefactureerd, per begin van een maand voor de voorafgaande maand. Belcentrale.nl B.V. is gerechtigd de kosten die de limiet van 250 euro ex btw te boven gaan al dan niet per automatische incasso te incasseren, vanaf het moment dat de limiet wordt overschreden. Ten aanzien van alle overige door Belcentrale.nl B.V. te leveren dienstverlening dienen facturen door Cliënt te worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Cliënt binnen acht dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

2.4 Indien opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij minimaal één nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan verstuurd Belcentrale.nl B.V. een ingebrekestelling en is opdrachtgever in verzuim. Bij de ingebrekestelling worden ook de tarieven genoemd voor buitengerechtelijke incasso. Niet eerder dan twee weken na de ingebrekestelling wordt de buitengerechtelijke incasso procedure opgestart. Voor de buitengerechtelijke incasso gelden de volgende tarieven:

Tabel incassokosten

Hoofdsom Percentage ten hoogste Vergoeding incassokosten

Over de eerste € 2.500,-15% Minimum € 40,-

Over de volgende € 2.500,-10%

Over de volgende € 5.000,-5%

Over de volgende € 190.000,-1%

Over het meerdere 0,5% Maximum € 6.775,

2.5 Alle facturen en overige communicatie worden verzonden via de mail. De eerste factuur wordt ook per post verstuurd, waar geen kosten voor in rekening worden gebracht. Cliënt kan ervoor kiezen de maanden erna zijn of haar factuur via de post te krijgen. De maanden daarna wordt er € 2,50 in rekening gebracht voor het verzenden van de factuur per post.

2.6 Wanneer Cliënt na de eerste drie maanden wil betalen per factuur, worden er € 2,50 verwerkingskosten in rekening gebracht. Voor het gebruik van automatisch incasso worden er geen kosten in rekening gebracht.

2.7 Indexatie: Belcentrale.nl B.V. houdt zich het recht voor, zonder aankondiging vooraf, alle prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage. Dit percentage is maximaal gelijk aan 5 procent vermeerderd met een percentage gelijk aan de stijging van de consumenten prijs index, zoals die is vastgesteld door het CBS, voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsverhoging.

Uitdrukkelijk zij nog vermeld dat prijsverhogingen naar aanleiding van de door ons toegepaste indexatie geen grond vormen voor tussentijdse ontbinding. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs.

2.8 Met Zakelijk Belvrij belt u voortaan onbepert naar alle vaste en mobiele telefoonnummers binnen Nederland. Zakelijk Belvrij is bedoeld voor normaal gebruik. Daarom hanteert Belcentrale.nl B.V. een zogenaamde Fair Use Policy. Dit houdt in dat Belcentrale.nl B.V. zich, in geval van misbruik of excessief gebruik, het recht voorbehoudt om maatregelen te treffen.

### Artikel 3 - Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

3.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

3.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Belcentrale.nl B.V. zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Cliënt een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

3.3 Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Cliënt wordt gehouden of waarvoor Cliënt uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Cliënt bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Belcentrale.nl B.V. toerekenbaar zijn.

## Artikel 4 - Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

4.1 Alle aan Cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Belcentrale.nl B.V. totdat alle bedragen die Cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Cliënt wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Belcentrale.nl B.V. zijn voldaan. Een Cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Belcentrale.nl B.V. mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Cliënt (mede) uit door Belcentrale.nl B.V. geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Cliënt die zaak slechts voor Belcentrale.nl B.V. en houdt Cliënt de nieuw gevormde zaak voor Belcentrale.nl B.V. totdat Cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Belcentrale.nl B.V. heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan Cliënt steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

4.3 Belcentrale.nl B.V. kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Belcentrale.nl B.V. onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Cliënt alle aan Belcentrale.nl B.V. verschuldigde bedragen betaald heeft.

## Artikel 5 - Risico

5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Cliënt of een hulppersoon van Cliënt zijn gebracht.

## Artikel 6 - Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Belcentrale.nl B.V., diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet overdraagbaar aan derden.

6.2 Indien in afwijking van artikel 6.1 Belcentrale.nl B.V. bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele of industriële eigendom, kan een zodanige verbintenis steeds slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen dat rechten intellectuele of industriële eigendom ten aanzien van specifiek voor Cliënt ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zullen gaan op Cliënt, dan laat dit de bevoegdheid van Belcentrale.nl B.V. onverlet om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Belcentrale.nl B.V. aan om ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen te ondernemen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Cliënt zijn of worden gedaan.

6.3 Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.4 Het is Belcentrale.nl B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Cliënt niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal Belcentrale.nl B.V. Cliënt desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

6.5 Tenzij Belcentrale.nl B.V. een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, mag Cliënt één reservekopie van de programmatuur maken, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie artikel 6.3).

6.6 Met inachtneming van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in hem ter beschikking gestelde programmatuur als dat noodzakelijk is voor het met de programmatuur beoogde gebruik. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Belcentrale.nl B.V. schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten

onverwijld melding aan Belcentrale.nl B.V. te maken.

6.7 Belcentrale.nl B.V. vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Belcentrale.nl B.V. zelf ontwikkelde p programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Belcentrale.nl B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Belcentrale.nl B.V. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Belcentrale.nl B.V. verlenen om zich, indien nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Cliënt ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Belcentrale.nl B.V. ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Belcentrale.nl B.V. zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Belcentrale.nl B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Belcentrale.nl B.V. zo mogelijk zorg dragen dat Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Cliënt. Indien Belcentrale.nl B.V. naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Cliënt het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Belcentrale.nl B.V. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Belcentrale.nl B.V. zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Cliënt. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Belcentrale.nl B.V. wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Belcentrale.nl B.V. voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Belcentrale.nl B.V. gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Belcentrale.nl B.V. geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.8 Cliënt garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Belcentrale.nl B.V. van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Cliënt zal Belcentrale.nl B.V. vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

## 7 - Medewerking door Cliënt

7.1 Cliënt zal Belcentrale.nl B.V. steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Indien Cliënt in het kader van

het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

7.2 Cliënt draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Belcentrale.nl B.V. te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien Cliënt programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Belcentrale.nl B.V. ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Belcentrale.nl B.V. voorgeschreven specificaties.

7.4 Indien Cliënt de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Belcentrale.nl B.V. stelt of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Belcentrale.nl B.V. het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Belcentrale.nl B.V. tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.5 Ingeval medewerkers van Belcentrale.nl B.V. op locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, draagt Cliënt kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Belcentrale.nl B.V., die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie. Cliënt zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Belcentrale.nl B.V. kenbaar maken.

7.6 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Belcentrale.nl B.V. staan. Belcentrale.nl B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Cliënt bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Belcentrale.nl B.V. of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten is Belcentrale.nl B.V. gerechtigd Cliënt toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Belcentrale.nl B.V. kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Cliënt behandelt de toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Belcentrale.nl B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

7.7 De klant garandeert en verplicht zich ertoe bij het gebruik van de diensten te zullen voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en voorschriften en de diensten niet te zullen gebruiken voor illegale doeleinden. Als Belcentrale.nl B.V. geografische nummers uitgeeft aan de klant verklaart Belcentrale.nl B.V. de voorwaarden die OPTA hieraan thans stelt (zoals hieronder nader omschreven) van toepassing op de diensten die Belcentrale.nl levert aan de klant. Het gebruik van geografische nummers kent onder andere de hiernavolgende belangrijke beperking: geografische nummers mogen slechts gebruikt worden binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor zij bestemd zijn. Dit leidt tot de volgende aandachtspunten:

7.7.A Het is de klant niet toegestaan om geografische nummers uit een bepaald netnummergebied in gebruik te geven voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.

7.7.B Het is de klant evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere

landen dan Nederland. De klant dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren. De klant vrijwaart Belcentrale.nl B.V. en aan Belcentrale.nl B.V. gelieerde ondernemingen voor en tegen elk verlies, schade, kosten, of uitgaven die het gevolg zijn van of voortvloeien uit een schending of schendingen van de in dit artikel vermelde garanties en/of tegen vorderingen en aansprakelijkstellingen van derden, waaronder OPTA, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de dienst en welke betrekking hebben op een handeling of verzuim van de klant en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel.

OPTA kan de klant, als nummergebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door de klant of door haar klanten. Het is mogelijk dat de OPTA of andere regelgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van geografische nummers in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.

## Artikel 8 - Leveringstermijnen

8.1 Alle door Belcentrale.nl B.V. genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Belcentrale.nl B.V. bekend waren. Belcentrale.nl B.V. spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Belcentrale.nl B.V. niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Belcentrale.nl B.V. wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Cliënt hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Belcentrale.nl B.V. is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Belcentrale.nl B.V. gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Belcentrale.nl B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg treden.

## Artikel 9 - Beëindiging overeenkomst

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Voor Telefoonnummers, xDSL, glasvezelverbindingen en PBX extensies is in ieder geval bepaald dat de minimum contractperiode 1 jaar bedraagt waarna deze diensten per maand opzegbaar zijn met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Cliënt is aansprakelijk voor alle schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, de periodieke

vergoeding(en) uit hoofde van de Overeenkomst voor de resterende duur van de minimale contractperiode.

9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Cliënt een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.

9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Belcentrale.nl B.V. is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

9.5 Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Cliënt bewijst dat Belcentrale.nl B.V. ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Belcentrale.nl B.V. voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

9.6 Belcentrale.nl B.V. is gerechtigd, zonder dat de wederpartij recht heeft op schadevergoeding, de overeenkomst en de daarbij behorende telefoonnummers op te zeggen met inachtneming van een termijn van drie maanden na het vervallen van de factuur en indien betaling van opdrachtgever achterwege blijft ondanks meerdere waarschuwingen en/ of incasso procedure naar aanleiding van die factuur. Na het opzeggen van telefoonnummers. Is er een procedure mogelijk bij de KPN voor het terugkrijgen van telefoonnummers, de voorwaarden hiervan worden bepaald door de KPN. Belcentrale.nl B.V. brengt 500 euro kosten voor procedure bij de KPN in rekening onafhankelijk van het feit of deze procedure resultaat oplevert.

## Artikel 10 - Service Level Agreement & Niet goed geld terug garantie

A. De service level agreement(SLA);Op de door Belcentrale.nl B.V. geleverde telecomdiensten is tevens van toepassing de service level agreement. Deze is vanaf de website te downloaden op <http://sla.Belcentrale.nl/>. De Service Level Agreement(SLA) beschrijft de door Belcentrale.nl B.V. geleverde telecomdiensten diensten tot in detail. Ook bevat deze een beschrijving van de escalatie procedures ingeval van niet beschikbaarheid en de vergoedingsregeling in geval de beschreven maximale hersteltijd is overschreden. Deze SLA is een aanvulling op het Belcentrale.nl B.V. contract tussen Belcentrale.nl B.V. en klant. Tevens zijn de algemene voorwaarden aanvullend van toepassing.

B. 'De niet goed geld terug' garantie; Belcentrale.nl B.V. hanteert een niet goed geld terug garantie om risico's bij aanschaf voor haar (toekomstige) klanten te beperken. Deze garantie is een maand geldig na indienststelling van de telecomdienst.(nieuwe telefoonnummers zijn actief geworden of oude zijn geporteerd en actief geworden op het Belcentrale.nl B.V. netwerk). Tenzij niet uitdrukkelijk anders overeengekomen omvat deze garantie limitatief de volgende producten: Hosted PBX, Telefoonnummers, Hardware Met betrekking tot de hardware geldt dat deze alleen geretourneerd kan worden wanneer zij geen zichtbare sporen van gebruik vertonen en op het



Belcentrale.nl B.V. kantoor in Rotterdam worden afgeleverd in de originele verpakking met alle originele documentatie en accessoires. De hardware dient 4 weken nadat de klant zich heeft beroepen op de 'niet goed geld terug' garantie door Belcentrale.nl B.V. te zijn ontvangen. Belcentrale.nl B.V. vergoed de dagwaarde voor het vergoeden van retour genomen hardware. In alle gevallen dient Belcentrale.nl B.V. in de mogelijkheid te zijn gesteld door klant om de oplossing correct functionerend op te leveren dan wel te herstellen. Uitdrukkelijk uitgezonderd van deze garantie zijn die gevallen waarin een gebrek gezocht moet worden in de gebruikte breedbandverbinding, niet zijnde een breedbandverbinding door of vanwege Belcentrale.nl B.V. geleverd

## Artikel 11 - Aansprakelijkheid van Belcentrale.nl B.V.; vrijwaring

11.1 De totale aansprakelijkheid van Belcentrale.nl B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 25.000 [(vijfentwintig duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Belcentrale.nl B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Cliënt wordt ontbonden.
- redelijke kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Belcentrale.nl B.V. op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

11.2 De aansprakelijkheid van Belcentrale.nl B.V. voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 100.000 (honderd duizend Euro).

11.3 Aansprakelijkheid van Belcentrale.nl B.V. voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan Belcentrale.nl B.V. voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan Belcentrale.nl B.V. voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.1 en 11.2, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

11.4 De in voorgaande leden van dit artikel 10 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Belcentrale.nl B.V. of diens leidinggevenden.

11.5 De aansprakelijkheid van Belcentrale.nl B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Cliënt Belcentrale.nl B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Belcentrale.nl B.V. ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft

schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Belcentrale.nl B.V. in staat is adequaat te reageren.

11.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Belcentrale.nl B.V. meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Belcentrale.nl B.V. vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

11.7 Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Belcentrale.nl B.V. geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11.8 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Belcentrale.nl B.V. zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

11.9 Belcentrale.nl B.V. is niet aansprakelijk voor schade vanwege het niet langer functioneren van uw alarmsysteem in het geval u ervoor kiest een telefoonlijn en/of nummer te porteren naar Belcentrale, tenzij hier specifieke afspraken over zijn gemaakt.

## Artikel 12 - Overmacht

12.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Belcentrale.nl B.V., ziekte en niet-beschikbaarheid van personeel van Belcentrale.nl B.V., maatregelen die aan Belcentrale.nl B.V. worden opgelegd door daartoe bevoegde instanties, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Cliënt aan Belcentrale.nl B.V. zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Cliënt aan Belcentrale.nl B.V. is voorgeschreven.

12.2 Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 13 - Toepasselijk recht en geschillen

13.1 De overeenkomsten tussen Belcentrale.nl B.V. en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

13.2 Geschillen welke tussen Belcentrale.nl B.V. en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Belcentrale.nl B.V. en Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. Algemene voorwaarden Belcentrale.nl B.V. Nederland BV v1.1 dd 22 april 2010

13.3 Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te

beproeven, kan de meest gereede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in artikel 12.2 genoemde geschillenregeling volgt.

13.4 In alle overige gevallen zullen alle geschillen tussen partijen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst of van overeenkomsten of akten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van gerechtelijke procedures voor de bevoegde rechter te Rotterdam.

## COMPUTERSERVICE

De in dit hoofdstuk 'Computerservice' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Belcentrale.nl B.V. diensten op het gebied van computerservice verleent, waaronder wordt verstaan de automatische verwerking van gegevens met behulp van door Belcentrale.nl B.V. beheerde programmatuur en apparatuur.

## Artikel 14 - Duur

14.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van computerservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Belcentrale.nl B.V. de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## Artikel 15 - Uitvoering van de werkzaamheden

15.1 Belcentrale.nl B.V. verricht de computerservice slechts in opdracht van Cliënt. Indien Belcentrale.nl B.V. krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie computerservice verricht met betrekking tot gegevens van Cliënt of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Cliënt in rekening worden gebracht. Belcentrale.nl B.V. zal de computerservice met zorg verrichten overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

15.2 Alle door Belcentrale.nl B.V. te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Belcentrale.nl B.V. te stellen voorwaarden door Cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Belcentrale.nl B.V. de computerservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Cliënt, ook indien deze door Belcentrale.nl B.V. worden uitgevoerd of verzorgd.

15.3 Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Belcentrale.nl B.V. ter uitvoering van de computerservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Belcentrale.nl B.V. verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Belcentrale.nl B.V.

15.4 Alle door Belcentrale.nl B.V. bij de computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Belcentrale.nl B.V., ook indien Cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Belcentrale.nl B.V. Belcentrale.nl B.V. kan de van Cliënt ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Cliënt alle aan Belcentrale.nl B.V. verschuldigde bedragen betaald heeft.

15.5 Belcentrale.nl B.V. kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de computerservice aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal Belcentrale.nl B.V. Cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Cliënt. In dat geval kan Cliënt de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Belcentrale.nl B.V. de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

15.6 Belcentrale.nl B.V. spant zich er naar beste kunnen voor in dat de door hem bij de uitvoering van de computerservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in de door hem in het kader van zijn dienstverlening beheerde Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal Belcentrale.nl B.V. tegen zijn gebruikelijke tarieven Cliënt adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor Cliënt.

## Artikel 16 - Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

16.1 Belcentrale.nl B.V. voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Belcentrale.nl B.V. zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

16.2 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Cliënt zal Belcentrale.nl B.V. alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

16.3 Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor alle aanspraken van derden die jegens Belcentrale.nl B.V. mochten worden ingesteld wegens een niet aan Belcentrale.nl B.V. toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

16.4 Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Belcentrale.nl B.V. mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

16.5 Belcentrale.nl B.V. bewaart verkeersgegevens met betrekking tot haar telefoniediensten ten behoeve van facturatie voor een periode van 1.5 jaar. Belcentrale.nl B.V. behoudt zich het recht voor verkeersgegevens langer te bewaren wanneer daar bijzondere redenen voor zijn zoals dit bijvoorbeeld het geval zal zijn bij wanbetaling of fraude door klant.

16.6 Belcentrale.nl B.V. verwerkt maandelijks verkeersgegevens met betrekking tot telefoniediensten van klant. Deze verkeersgegevens bevatten het van - en naar telefoonnummer, tijdsduur van het gesprek en tijdstip waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.

## Artikel 17 - Garantie

17.1 Belcentrale.nl B.V. is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de computerservice. Cliënt zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. Belcentrale.nl B.V. staat er niet voor in dat de computerservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Belcentrale.nl B.V. uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Belcentrale.nl B.V. de computerservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits Cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Belcentrale.nl B.V. kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de computerservice aan Belcentrale.nl B.V. toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Belcentrale.nl B.V. en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Belcentrale.nl B.V. de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan Belcentrale.nl B.V. toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Belcentrale.nl B.V. de voor de betreffende computerservice door Cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Cliënt aansprakelijk te zijn. Aan Cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

### DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Belcentrale.nl B.V. diensten verleent, zoals openbare elektronische communicatiediensten ('OECD'), advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

## Artikel 18 - Uitvoering

18.1 Belcentrale.nl B.V. zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Belcentrale.nl B.V. worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Belcentrale.nl B.V. uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

18.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Belcentrale.nl B.V. gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

18.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Belcentrale.nl B.V. gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. Belcentrale.nl B.V. is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of

omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 18.

18.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Belcentrale.nl B.V. steeds gerechtigd na overleg met Cliënt deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

18.5 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Belcentrale.nl B.V. verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## Artikel 19 - Wijziging en meerwerk

19.1 Indien Belcentrale.nl B.V. op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Belcentrale.nl B.V. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Belcentrale.nl B.V. is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

19.2 Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 19.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Belcentrale.nl B.V., kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Cliënt nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

19.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Belcentrale.nl B.V. Cliënt desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## Artikel 20 - Opleidingen, cursussen en trainingen

20.1 Voor zover de dienstverlening van Belcentrale.nl B.V. bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Belcentrale.nl B.V. steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Belcentrale.nl B.V. gebruikelijke regels.

20.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Belcentrale.nl B.V. aanleiding geeft, is Belcentrale.nl B.V. gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## Artikel 21 - Detachering

21.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als Belcentrale.nl B.V. een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan Cliënt ter beschikking stelt teneinde

deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van Cliënt werkzaamheden te laten uitvoeren.

21.2 Belcentrale.nl B.V. spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 18.4 inzake vervanging.

21.3 Cliënt is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Cliënt dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Belcentrale.nl B.V. kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker. Belcentrale.nl B.V. zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Belcentrale.nl B.V. staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Cliënt op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van Cliënt wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Cliënt betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

21.4 Belcentrale.nl B.V. is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Belcentrale.nl B.V. vrijwaart Cliënt voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Belcentrale.nl B.V. van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Cliënt de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Belcentrale.nl B.V. overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Belcentrale.nl B.V. gewenst, procesvolmachten verstrekt.

21.5 Belcentrale.nl B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Cliënt tot stand zijn gekomen.

#### ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling van programmatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Belcentrale.nl B.V. in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt en deze eventueel installeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## Artikel 22 - Ontwikkeling van programmatuur

22.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur aan Belcentrale.nl B.V. ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Belcentrale.nl B.V. zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn

overeengekomen die zich er door kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

22.2 Belcentrale.nl B.V. is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

22.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt Cliënt slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld, in welk geval Cliënt gerechtigd zal zijn in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Belcentrale.nl B.V. in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Cliënt ter beschikking te stellen, kan Belcentrale.nl B.V. daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

## Artikel 23 - Aflevering, installatie en acceptatie

23.1 Belcentrale.nl B.V. zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Belcentrale.nl B.V. niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

23.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Belcentrale.nl B.V. kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen- )resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Belcentrale.nl B.V. worden gerapporteerd.

23.3 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
- b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- c. indien Belcentrale.nl B.V. vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 23.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten in de zin van artikel 6.6 zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 23.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.



23.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt Belcentrale.nl B.V. hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

23.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.6 bevat, zal Cliënt Belcentrale.nl B.V. uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Belcentrale.nl B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Belcentrale.nl B.V. gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Belcentrale.nl B.V. om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 26, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

23.7 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

23.8 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 23.3 heeft tot gevolg dat Belcentrale.nl B.V. ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Belcentrale.nl B.V. is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Cliënt op grond van artikel 23.6 betreffende kleine gebreken en artikel 26 betreffende garantie.

23.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de programmatuur, verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

#### GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk 'Gebruik en onderhoud van programmatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door Belcentrale.nl B.V. ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door Belcentrale.nl B.V. te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

## Artikel 24 - Gebruiksrecht

24.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent Belcentrale.nl B.V. Cliënt het niet exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbepalingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene

voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

24.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

24.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Cliënt gebruikt. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Cliënt zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien Cliënt bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Cliënt erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Belcentrale.nl B.V. bevat.

24.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Belcentrale.nl B.V. retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging Belcentrale.nl B.V. onverwijld schriftelijk melding maken.

## Artikel 25 - Aflevering, installatie en acceptatie

25.1 Belcentrale.nl B.V. zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij Cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Belcentrale.nl B.V. niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

25.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 23.2 tot en met 23.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van Belcentrale.nl B.V. ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 23.8 onverminderd.

25.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die

betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van programmatuur en het recht tot gebruik van de programmatuur verschuldigd bij de aflevering van de programmatuur dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door Belcentrale.nl B.V. uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## Artikel 26 - Garantie

26.1 Belcentrale.nl B.V. zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.6 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Belcentrale.nl B.V. zijn gemeld. Belcentrale.nl B.V. garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Belcentrale.nl B.V. volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Belcentrale.nl B.V. kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van Algemene voorwaarden Belcentrale.nl B.V. Nederland BV v1.3 dd 20 juli 2006 gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan Belcentrale.nl B.V. toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van Belcentrale.nl B.V. wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

26.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door Belcentrale.nl B.V. te bepalen locatie. Belcentrale.nl B.V. is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

26.3 Belcentrale.nl B.V. heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## Artikel 27 - Onderhoud

27.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Belcentrale.nl B.V. geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Belcentrale.nl B.V. melden. Na ontvangst van de melding zal Belcentrale.nl B.V. zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.6 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Belcentrale.nl B.V. te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. Belcentrale.nl B.V. is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk

anders overeengekomen is Belcentrale.nl B.V. niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

27.2 Belcentrale.nl B.V. staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

27.3 Belcentrale.nl B.V. kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Belcentrale.nl B.V. toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Belcentrale.nl B.V. is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

27.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Belcentrale.nl B.V. bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Belcentrale.nl B.V. niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Belcentrale.nl B.V. van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Belcentrale.nl B.V. aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

27.5 Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Belcentrale.nl B.V. is aangegaan, kan Belcentrale.nl B.V. niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

27.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

## Artikel 28 - Programmatuur van toeleveranciers

28.1 Indien en voor zover Belcentrale.nl B.V. programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Belcentrale.nl B.V. schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Belcentrale.nl B.V. en Belcentrale.nl B.V. zal deze voorwaarden aan Cliënt op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Belcentrale.nl B.V. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### VERKOOP VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk 'Verkoop van apparatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Belcentrale.nl B.V. apparatuur aan Cliënt verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip 'apparatuur' tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

## Artikel 29 - Selectie van apparatuur, aflevering en risico

29.1 Cliënt draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. Belcentrale.nl B.V. staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Cliënt beoogde gebruik, tenzij in de

schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

29.2 De door Belcentrale.nl B.V. aan Cliënt verkochte apparatuur zal aan Cliënt worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Belcentrale.nl B.V. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Belcentrale.nl B.V. de aan Cliënt verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats. Belcentrale.nl B.V. zal Cliënt zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Belcentrale.nl B.V. aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

29.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takelen, hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d.

29.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Cliënt bij aflevering aan Cliënt. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Cliënt, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op Cliënt op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

29.5 Belcentrale.nl B.V. zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door Belcentrale.nl B.V. geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart Belcentrale.nl B.V. voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

## Artikel 30 - Omgevingseisen en installatie

30.1 Cliënt draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Belcentrale.nl B.V. in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

30.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal Belcentrale.nl B.V. de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Belcentrale.nl B.V. is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.

30.3 Indien Belcentrale.nl B.V. zich heeft verbonden tot installatie zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Belcentrale.nl B.V. opvolgen.

30.4 Cliënt zal Belcentrale.nl B.V. voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Belcentrale.nl B.V.

## Artikel 31 - Garantie

31.1 Belcentrale.nl B.V. zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en

fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door Belcentrale.nl B.V. in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Belcentrale.nl B.V. zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Belcentrale.nl B.V. niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Belcentrale.nl B.V. gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Belcentrale.nl B.V. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van Belcentrale.nl B.V. wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Belcentrale.nl B.V. in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. Belcentrale.nl B.V. zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

31.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Belcentrale.nl B.V. in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

31.3 Belcentrale.nl B.V. heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 31.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

## Artikel 32 - Apparatuur van toeleveranciers

32.1 Indien en voor zover Belcentrale.nl B.V. apparatuur van derden aan Cliënt levert, zullen, mits dat door Belcentrale.nl B.V. schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Belcentrale.nl B.V. en Belcentrale.nl B.V. zal deze aan Cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Belcentrale.nl B.V. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### ONDERHOUD VAN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van apparatuur' vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Belcentrale.nl B.V. en Cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

## Artikel 33 - Duur van de onderhoudsverplichting

33.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.

33.2 De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of Belcentrale.nl B.V. de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

## Artikel 34 - Onderhoud

34.1 De inhoud en omvang van de door Belcentrale.nl B.V. te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Belcentrale.nl B.V. verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Cliënt bij Belcentrale.nl B.V. zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Belcentrale.nl B.V. schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

34.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Belcentrale.nl B.V. geldende werkdagen en werkuren.

34.3 Belcentrale.nl B.V. behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van deopstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van Belcentrale.nl B.V., risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van Belcentrale.nl B.V. met zich meebrengen.

34.4 Belcentrale.nl B.V. draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. Belcentrale.nl B.V. zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. Belcentrale.nl B.V. zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

34.5 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van Belcentrale.nl B.V. noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Belcentrale.nl B.V.

## Artikel 35 - Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

35.1 Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, Belcentrale.nl B.V. daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Cliënt is gehouden het personeel van Belcentrale.nl B.V. of door Belcentrale.nl B.V. aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Belcentrale.nl B.V. ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

35.2 Op verzoek van Belcentrale.nl B.V. zal een ter zake kundige werknemer van Cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van Cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

35.3 Cliënt is bevoegd niet door Belcentrale.nl B.V. geleverde apparatuur en systemen op de aan Cliënt verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door Belcentrale.nl B.V. geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door Belcentrale.nl B.V. geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door Belcentrale.nl B.V. geleverde programmatuur, zijn voor rekening van Cliënt.

35.4 Indien het naar het oordeel van Belcentrale.nl B.V. voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Belcentrale.nl B.V. stellen.

35.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Belcentrale.nl B.V. behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.

35.6 Cliënt draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

35.7 Cliënt draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Belcentrale.nl B.V. deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan Cliënt overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan Belcentrale.nl B.V. voor onderhoud aan te bieden draagt Cliënt er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

35.8 Belcentrale.nl B.V. aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

35.9 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

## Artikel 36 - Uitsluitingen

36.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Belcentrale.nl B.V. op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

36.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere magnetische opslagmedia, en inktlinten
- de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Belcentrale.nl B.V.
- werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur
- modificaties aan apparatuur
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan