

Versie 2.0

Aanvullende Voorwaarden Spraakdiensten

Artikel 1 Definities

De met een hoofdletter geschreven begrippen hebben in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

Aansluitpunt	het netwerkaansluitpunt bij de Klant, waarop hardware wordt aangesloten
Aanvullende Voorwaarden	deze Aanvullende Voorwaarden Spraakdiensten die, evenals de Algemene Voorwaarden, deel uitmaken van de Overeenkomst
Hardware	de apparatuur die, ten behoeve van het leveren van de Spraakdienst, door de Service Provider wordt gebruikt of in bruikleen ter beschikking aan de Klant wordt gesteld
Klantapparatuur	de apparatuur die in verband met de Spraakdiensten gebruikt worden en die toebehoort aan de Klant
Lijn	de verbinding met het telecommunicatienetwerk en/of huurlijnen
Netwerk	het geheel van door de Service Provider ter beschikking gestelde hardware, het Aansluitpunt, de Lijn en eventuele Hardware, dat het voor de Klant

mogelijk maakt gebruik te maken van de
Sprakdienst.

Overeenkomst de overeenkomst met betrekking op de levering van
de Sprakdiensten, zoals met name in de Service
Order Form gespecificeerd

Sprakdiensten de telefoondiensten over
telecommunicatienetwerken die de Service Provider
aan de Klant aanbiedt waarmee uitgaand en
inkomend, lokaal, interlokaal, nationaal en
internationaal telefoonverkeer mogelijk is. Onder
telefoonverkeer wordt ook faxverkeer verstaan,
alsmede - mits van toepassing - dial-up data verkeer
met een maximum snelheid van 64 Kb per kanaal

Artikel 2 Toepasselijke voorwaarden

- 1 Deze Aanvullende Voorwaarden zijn, evenals de Algemene Voorwaarden, van toepassing op de Overeenkomst en de rechtsverhouding tussen de Service Provider en de Klant.

Artikel 3 Verplichtingen van de Service Provider

- 1 De Service Provider doet het redelijkerwijs nodige om de Sprakdiensten in overeenstemming met de Overeenkomst te leveren en haar verplichtingen deugdelijk uit te voeren.
- 2 De Service Provider houdt een Customer Care afdeling in stand voor vragen over en ondersteuning van de Diensten.

Artikel 4 Installatie: Lijn, Aansluitpunt en Hardware

- 1 De Service Provider gaat pas over tot het plaatsen van de Hardware, indien de Lijn beschikbaar is. De Service Provider en de Klant bepalen in onderling overleg het moment van plaatsing van de Hardware. De Klant dient volledig mee te werken aan de installatie van de Lijn en de plaatsing van de Hardware. De kosten die de Service Provider maakt wegens onvoldoende of niet-tijdige medewerking van de Klant, komen voor rekening van de Klant.
- 2 Na installatie van de Hardware tekent de Klant een acceptatieformulier. Door ondertekening verklaart de Klant zich akkoord met de installatie van de Hardware en vervolgens ontvangt de Klant de Hardware, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, in bruikleen. Gebruik van de Spraakdiensten geldt als een verklaring van de Klant dat de installatie is geaccepteerd en dat de Hardware in goede orde is ontvangen.
- 3 Uitsluitend de Service Provider en door haar ingeschakelde derden zijn bevoegd het Aansluitpunt en de Hardware te plaatsen, in werking te stellen, te onderhouden, periodiek te controleren, te repareren, te wijzigen, te verplaatsen en te verwijderen. De Klant verleent de Service Provider of bedoelde derde daartoe op het eerste verzoek van de Service Provider toegang tot het Aansluitpunt en de Hardware.
- 4 De Service Provider kan het type, de programmatuur en/of de specificaties van de Hardware wijzigen, teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. De Service Provider houdt daarbij rekening met de belangen van de Klant.
- 5 Voor zover de Klant geen eigenaar is van de ruimte waar het Aansluitpunt, de Lijn en de Hardware worden aangelegd, geplaatst of verwijderd, vrijwaart hij de Service Provider voor vorderingen van de eigenaar of verhuurder van voornoemde ruimte ter zake van de aanleg, de plaatsing en het verwijderen van het Aansluitpunt, de Lijn en/of de Hardware.

Artikel 5 Algemene verplichtingen van de Klant

- 1 De Klant zal de Spraakdiensten in overeenstemming met de Overeenkomst en/of andere van de Service Provider afkomstige (gebruiks)instructies gebruiken.
- 2 De Klant zal de Spraakdiensten gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst en de wet.
- 3 De Klant zal zich onthouden van handelingen die schadelijk kunnen zijn voor derden, de Service Provider, het Netwerk en/of de systemen van de Service Provider.
- 4 De Klant behandelt de Hardware met zorg en laat alle handelingen na waarvan verwacht kan worden dat deze schadelijk kan zijn voor de Hardware. De Klant sluit geen apparatuur aan op de Hardware of het Netwerk, die niet voldoet aan de terzake geldende wettelijke voorschriften.
- 5 De Hardware mag slechts worden gebruikt in samenhang met de Spraakdiensten. De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Hardware en de Spraakdiensten, ook als dat gebruik plaatsvindt zonder zijn toestemming.
- 6 Op verzoek van de Service Provider zal de Klant aan de Service Provider om niet alle handleidingen of andere materialen, waaronder diagnosesoftware en andere eigen informatie betreffende de Hardware, ter beschikking stellen voor zover dit nuttig of nodig is om de Service Provider in staat te stellen de Spraakdiensten te leveren.

Artikel 6 Levering van Spraakdiensten

- 1 De Service Provider kan de levering van de Spraakdiensten tijdelijk opschorten in verband met (preventief) onderhoud zonder dat de Klant recht heeft op een (schade)vergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen. De Service Provider zal bij de uitvoering van het onderhoud zo veel mogelijk rekening houden met de belangen van de Klant.

- 2 De Service Provider kan gezien de complexiteit van de levering van de Spraakdiensten niet garanderen dat de levering van de Spraakdiensten zonder storingen zal verlopen. In geval van een storing heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen, tenzij dit evident onredelijk is.
- 3 Indien door directe of indirecte regulering van overheidswege de Service Provider genoodzaakt zal worden af te wijken van de levering van de Spraakdiensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst, dan zal het de Klant niet toegestaan zijn op grond van deze wijzigingen de Overeenkomst te beëindigen, behoudens het in artikel 11(4) van de Algemene Voorwaarden bepaalde.

Artikel 7 Overige bepalingen Spraakdiensten

- 1 De Spraakdiensten van de Service Provider worden geleverd over het Netwerk, dan wel over verschillende infrastructuurcomponenten, waaronder eventueel die van derden.
- 2 De Spraakdiensten hebben betrekking op telefoon- en faxverkeer van en naar lokale, interlokale, nationale en wereldwijde bestemmingen. In geval van telefoongesprekken vallen onder de bestemmingen ook de Nederlandse noodnummers.
- 3 De Spraakdiensten van de Service Provider bevatten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geen apparatuur. De Klant dient zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur, zij het dat de Service Provider, mits overeengekomen, Hardware ter beschikking kan stellen. Indien de Service Provider een nieuwe ISDN-2, ISDN-20 of ISDN-30 lijn installeert, verschaft de Service Provider de Klant een ISDN- module (“NT 1” of “NTU-box”). Deze ISDN-module wordt in bruikleen aan de Klant gegeven en zal te allen tijde in het bezit blijven van de Service Provider.

Artikel 8 Gebruik van Carrier Select en Carrier Pre Select

- 1 De Service Provider ondersteunt geen Carrier Select of Carrier Preselect codes van andere partijen op haar Netwerk.

Artikel 9 Telefoonnummers en Telefoongidsen

- 1 De Service Provider doet het rederlijkerwijs mogelijke om ervoor te zorgen dat de Klant het door andere operators (zoals KPN Telecom) aan de Klant toegekende telefoonnummer kan behouden (nummerbehoud of nummerportabiliteit). Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, onder meer op grond van techniek, van gewijzigde wet- of regelgeving of van een daartoe strekkende aanwijzing van een bevoegd (overheids)orgaan, is de Service Provider gerechtigd, na overleg met de Klant, het telefoonnummer te wijzigen. De Service Provider zal daarbij rekening houden met de belangen van de Klant.
- 2 Indien de Klant niet over een bestaand telefoonnummer beschikt, kan de Service Provider er op verzoek van de Klant voor zorgen dat de Klant een telefoonnummer krijgt. Op verzoek van de Klant kan de Service Provider er tevens voor zorgen dat de Klant extra telefoonnummers krijgt.
- 3 De Klant kan de Service Provider verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst het telefoonnummer mee te nemen voor een aansluiting bij een andere leverancier waarmee de Service Provider afspraken heeft gemaakt over nummerbehoud.
- 4 De Service Provider is wettelijk verplicht om op verzoek relevante informatie van de Klant te verstrekken aan uitgevers van algemeen beschikbare telefoongidsen en aanbieders van algemeen beschikbare abonnee-informatiediensten.
- 5 Indien de Klant wenst te worden vermeld in andere dan standaard telefoongidsen en/of standaard abonnee-informatiediensten, dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor die vermelding en dient hij zonedig zelf te zorgen voor correcties en/of wijzigingen.

6. De toestemming en de wijze waarop de Klant wenst te worden vermeld in standaard telefoongidsen en/of bij standaard abonnee-informatiediensten, dient te worden aangegeven in de daarvoor bestemde formulieren van de Service Provider. De gegevens die de Klant ten behoeve van gidsvermelding verstrekt, dienen juist en volledig te zijn en geen inbreuk te maken op rechten van derden. Indien de verstrekte gegevens kennelijk onjuist of onvolledig blijken, dan zal de Service Provider de Klant om de juiste en volledige gegevens verzoeken. Mochten, om wat voor reden dan ook, de gegevens van de Klant niet (geheel) juist in de telefoongids zijn opgenomen, dan zal de Service Provider het redelijkerwijs mogelijke doen om de juiste gegevens door te voeren in de volgende editie van de desbetreffende telefoongids. De Service Provider is niet aansprakelijk voor onjuiste vermelding van gegevens van de Klant in de telefoongids, ongeacht de reden, aanleiding of oorzaak hiervan.

Artikel 11 Prijs en betaling

- 1 Aan het gebruik van de Spraakdiensten zijn kosten verbonden die uiteenvallen in verbruikskosten (zogenaamde “belminuten”) en (maandelijkse) periodieke vergoedingen. De Service Provider factureert de door de Klant verschuldigde vaste vergoedingen en eventuele eenmalige kosten één maand vooraf. De door de Klant verschuldigde vergoedingen met betrekking tot de gebruikskosten zullen maandelijks achteraf gefactureerd worden.
- 2 De Service Provider incasseert de vergoedingen automatisch van het op de factuur vermelde bank- of girorekeningnummer van de Klant. De Klant verleent hiertoe een volmacht aan de Service Provider en de Klant draagt telkens zorg voor voldoende saldo ten tijde van de incasso op het desbetreffende bank- of girorekeningnummer.

Artikel 12 Telefoongeheim en privacy

- 1 De Service Provider waarborgt het telefoongeheim, met inachtneming van de bij wet daarop bepaalde uitzonderingen, en zal steeds de hier op toepasselijke regelgeving naleven.
- 2 De Service Provider zal op schriftelijk verzoek van de Klant de nummerweergave met betrekking tot de Spraakdiensten blokkeren en/of de weergave van het telefoonnummer van de Klant op rekeningen van derden blokkeren en/of de weergave van het telefoonnummer van de Klant in telefoongidsen of bij informatiediensten blokkeren.

Artikel 13 Opschorting en einde van de Overeenkomst

- 1 De Service Provider kan, in aanvulling op de gronden als genoemd in de Algemene Voorwaarden, de levering van de Spraakdiensten tijdelijk of gedeeltelijk opschorten met het oog op de veiligheid en integriteit van de Hardware en/of het Netwerk. In de genoemde gevallen heeft de Klant geen recht op schadevergoeding en/of restitutie van reeds betaalde vergoedingen. Eventuele heraansluitingkosten zijn bij opschorting conform dit artikel voor rekening van de Klant.
- 2 De Klant dient voor het afsluiten en het verwijderen van de aan de Klant ter beschikking gestelde Hardware de Service Provider een vergoeding te betalen.