

## Teamtel BV

Ondernemingsnummer: BE 0679 532 411

Maatschappelijke zetel: Ikaroslaan 25, 1930 Zaventem

### Artikel 1 – Algemeen

Deze voorwaarden maken deel uit van al onze aanbiedingen en overeenkomsten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Afwijkende en aanvullende voorwaarden van een wederpartij of van derden door de wederpartij van toepassing verklaarde algemene voorwaarden worden door Teamtel uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 2 – Aanbod en overeenkomst

Alle aanbiedingen, waaronder prijslijsten, zijn vrijblijvend en gebaseerd op levering/uitvoering onder normale omstandigheden, tijdens normale dagelijkse werkuren. Gegevens welke vermeld staan in catalogi, afbeeldingen, tekeningen, maten, gewichten, snelheid en overige (technisch) informatie zijn niet bindend. Een overeenkomst komt eerst tot stand door de schriftelijke aanvaarding per mail, fax of getekende offerte van het aanbod enerzijds, dan wel door onze uitvoering daarvan. Een door Teamtel verzonden factuur staat gelijk aan een schriftelijke aanvaarding tenzij deze schriftelijk binnen de 14 dagen wordt geprotesteerd. Een overeenkomst bindt Teamtel slechts als deze door de directie of een bevoegde procuratiehouder schriftelijk is bevestigd.

### Artikel 3 – Prijzen

Alle prijzen zijn in Euro's en gelden – tenzij anders overeengekomen – voor levering van telefonie (VoIP), hardware en software en zijn exclusief omzetbelasting (BTW), transportkosten en emballage. Als zich na het afsluiten van de overeenkomst wijzigingen voordoen in kostprijsbepalende factoren, zoals, maar niet beperkt tot, berekende prijzen, invoerrechten of andere heffingen, essentiële hulpmaterialen, grondstoffen of onderdelen van het te leveren product en diensten en/of wijzigingen van de wisselkoers en BTW van de Belgische ten opzichte van de buitenlandse valuta, zijn wij gerechtigd deze in de prijs door te berekenen. Wij mogen de prijzen zoals die in afwijking op de standaardtarieven zoals op de website gepubliceerd, met specifieke klanten overeengekomen zijn in de offerte, aanpassen. De klant zal hierover minimaal 2 weken voordat deze aanpassing ingaat, worden geïnformeerd.

### Artikel 4 – Betaling

De door Teamtel geleverde IT-oplossingen, telefooncentrale, aanverwante apparatuur en licenties worden steeds vooraf voor een periode van 3 maanden gefactureerd. Wij zijn gerechtigd te allen tijde vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor betaling te verlangen. Betaling wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment waarop het volledig verschuldigde bedrag op de door Teamtel aan te wijzen bankrekening is bijgeschreven en geschiedt zonder enige aftrek of schuldvergelijking. In geval van niet betaling binnen de voorgescreven betalingstermijn van 14 kalenderdagen, stuurt Teamtel een herinnering naar de in gebreke blijvende klant of door hem aangeduide betalende derde. Deze herinnering vermeldt de nieuwe betalingstermijn. Voor aanmaningen worden vaste administratieve kosten van 9 EUR aangerekend. Het verstrijken van de betalingstermijn zoals vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. In overeenstemming met de relevante bepalingen van het Belgisch recht, wordt hierbij vastgesteld dat vanaf de vervaldatum van de factuur, interesten wegens laattijdige betaling verschuldigd zullen zijn op het onbetwiste deel van het factuurbedrag. Deze verwijlinteresten worden berekend aan een tarief van 8 procentpunten bovenop de door de Europese Centrale Bank (ECB) vastgestelde referentierentevoet, welke elke zes maanden wordt herzien. Daarom zal de financiële last voor de debiteur toenemen naarmate de betaling van de factuur verder uitblijft, gegeven dat de berekening van de verschuldigde interesten gebaseerd wordt op de som van de op dat moment geldende ECB-rentevoet vermeerderd met een marge van 8 procent op jaarbasis. Bij het verstrijken van de in de aanmaning vermelde betalingstermijn, worden alle al dan niet vervallen facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar. In geval van gedeeltelijke betaling zal dit bedrag met voorrang worden aangerekend op de vervallen interesten zonder dat men hiervan bij overeenkomst kan afwijken. Wanneer Teamtel de invordering van de schulden aan een derde uitbestedt zal er aan de klant een bedrag aangerekend worden. Als na de herinnering nog geen betaling volgt, zal de dienstverlening worden geschorst. De datum waarop de schorsing zal gebeuren wordt vermeld in de herinnering. Na betaling van de onbetaalde factuur(en) en een forfaitaire wederindienstelling vergoeding van 50 EUR wordt de schorsing ongedaan gemaakt.

### Artikel 5 – Levering en technische uitvoering

Opgegeven leveringstermijnen gelden steeds als bij benadering. Levering geschiedt af fabriek/magazijn en/of VoIP-leveranciers. Wij zijn gerechtigd te leveren in gedeelten (deelleveringen), welke wij afzonderlijk kunnen factureren. Een door Teamtel opgegeven termijn van levering heeft slechts een indicatieve strekking, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft. Wij zijn, ook bij een overeengekomen termijn, eerst in verzuim nadat de wederpartij Teamtel in gebreke heeft gesteld. In geen geval gaat de leveringstermijn eerder lopen dan vanaf het moment dat wij in het bezit zijn van alle voor de opdracht benodigde documenten en gegevens zoals, doch niet beperkt tot bouwtekeningen,

## ALGEMENE VOORWAARDEN

maatvoeringen e.d., zulks ter beoordeling van wat de directe en ook wat de indirecte schade betreft. De wederpartij kan zich hiervoor verzekeren. De keuze van de wijze van transport wordt door Teamtel bepaald. Aan de leveringsplicht van Teamtel zal zijn voldaan door de goederen aan de wederpartij te doen aanbieden. Het rapport van de vervoerder, inhoudende weigering van acceptatie, strekt tot volledig bewijs van aanbod tot levering. In dat geval komen retourvracht, opslagkosten, en ook het risico van beschadiging of teloorgaan van de geweigerde goederen geheel voor rekening van wederpartij. Teamtel is gerechtigd in het kader van (vervangend) onderhoud haar en/of derden systemen of gedurende beperkte tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Teamtel is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar diensten en verbintenissen.

### Artikel 6 – Looptijd overeenkomst

Een overeenkomst voor betaalde diensten wordt, tenzij anders vermeld, aangegaan voor een periode van bepaalde tijd (36 maanden) en, met uitzondering van opzegging, telkenmale van rechtswege met de periode waarvoor deze eerder is aangegaan stilzwijgend verlengd. Elke overeenkomst, hetzij de initiële overeenkomst of een overeenkomst na stilzwijgende verlenging kan enkel door de wederpartij of door Teamtel beëindigd worden bij het verstrijken van de respectievelijke looptijd, waarbij een opzeggingstermijn van twee maanden in acht genomen dient te worden. Beide partijen kunnen uitsluitend per aangetekende brief opzeggen.

### Artikel 7 – Service Level Agreement

Tenzij in een separate overeenkomst anders is overeengekomen gelden de in dit artikel genoemde garanties voor het geboden serviceniveau. De gegarandeerde beschikbaarheid van de cloud service, gemeten als het percentage van de totale tijd in een volledige maand waarin geen sprake is van een storing, gemeten tot aan de eerste router buiten het Teamtel netwerk, is 99,9%. Teamtel zorgt voor het onderhoud aan de eigen systemen. Dit betekent dat vervanging van defecte hardware zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. Na vervanging van defecte hardware wordt de laatst gebruikte configuratie teruggeplaatst. Teamtel houdt reserveapparatuur beschikbaar die wordt ingezet voor de vervanging van defecte apparatuur. Noodzakelijke werkzaamheden die niet beschikbaarheid van diensten tot gevolg (kunnen) hebben worden bij voorkeur uitgevoerd in de maintenance window van zaterdag 22.00 uur tot 11.00 uur zondag. Geplande werkzaamheden die van invloed op de beschikbaarheid kunnen zijn worden op de statuspagina van de website, 24 uur voor aanvang, aangekondigd. Ingrepen die geen uitsluitend verdragen worden per e-mail aan de klant gemeld en op de statuspagina vermeld. Zodra voldoende informatie beschikbaar is wordt een beschrijving van het incident aan de klant gemaild. De garanties zoals beschreven kunnen aanleiding geven voor compensatie door Teamtel. Per 1% onder de gegarandeerd beschikbaarheid zal Teamtel 10% van de maandelijkse vaste kosten vergoeden met een maximum van 60%. Van vergoeding kan geen sprake zijn indien een account om administratieve redenen is geblokkeerd of vanwege ander misbruik als omschreven in deze algemene voorwaarden. De wederpartij is verplicht terstond na de levering de zaken grondig te inspecteren en te controleren op deugdelijke werking en Teamtel onverwijld, doch in ieder geval binnen 30 dagen na de levering schriftelijk in kennis te stellen van eventuele gebreken aan de geleverde zaken en diensten. Bij gebreke hiervan wordt de wederpartij geacht met de staat, waarin het gekochte en diensten is geleverd, in te stemmen en vervalt ieder recht op terugname. De wederpartij kan op een gebrek in het product of in de prestatie, welke bij een eerste grondige inspectie, zoals hierboven bedoeld, niet had kunnen worden ontdekt, geen beroep meer doen, als hij niet binnen 30 dagen, nadat hij het gebrek heeft ontdekt redelijkerwijs had moeten ontdekken bij Teamtel ter zake bij aangetekende brief heeft geprotesteerd. Als na zorgvuldige beoordeling blijkt dat de klacht over de geleverde zaken gegrond is, verbindt Teamtel zich ertoe om, naar eigen inzicht en binnen de wettelijke kaders, over te gaan tot herstel, vervanging of restitutie van de betreffende zaken, overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen en de overeengekomen contractvoorwaarden. Teamtel is niet gehouden tot vergoeding van enige schade, tenzij de schade direct is veroorzaakt door een aantoonbare nalatigheid van Teamtel. Door het indienen van een klacht wordt de betalingsplicht ten aanzien van de in geschil zijde zaken niet opgeschort. Retourzendingen zijn zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan.

### Artikel 8 – Annulering

Bij eenzijdige annulering van de overeenkomst door wederpartij, is deze een schadevergoeding verschuldigd van 100% van hetgeen de wederpartij bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen. De klant is verantwoordelijk voor de aanwezigheid en correcte werking van zijn (IT) infrastructuur op de dag van installatie zoals overeengekomen met Teamtel. De niet correcte werking van zijn (IT) infrastructuur is de verantwoordelijkheid van de klant, en ontslaat deze niet van zijn plicht die overeen is gekomen met Teamtel.

### Artikel 9 – Garantie

De deugdelijkheid van de door Teamtel geleverde goederen, diensten en/of installatiewerkzaamheden worden door Teamtel gegarandeerd voor de tijdsduur van 12 maanden, met uitzondering van software. Op software wordt nimmer garantie gegeven. Als de looptijd van de fabrieksgarantie voor de geleverde goederen korter is

## Teamtel

Ikaroslaan 25

1930 Zaventem

+32 2 669 16 50  
sales@teamtel.be  
www.teamtel.be

IBAN BE13 0689 0678 6339  
BIC GKCCBEBB  
BTW BE 0679 532 411 - RPR Brussel

dan de vorenbedoelde termijn, geldt de door de fabrikant gestelde garantietermijn. De garantietermijn gaat in op de dag van levering. Uit hoofde van garantie is Teamtel slechts aansprakelijk voor gebreken waarover zij binnen de garantietermijn in kennis is gesteld en waarvan de wederpartij bewijst dat zij binnen de garantietermijn zijn ontstaan als direct gevolg van de ondeugdelijke fabricage en/of gebrek van ondeugdelijke materialen. De verplichtingen van Teamtel uit hoofde van deze garantie reiken niet verder dan het kosteloos vervangen of herstellen van het gebrekkige product, zulks ter vrije keuze van Teamtel. De kosten die op voorhand overeengekomen zijn (zoals o.a. transport-, reis- en verblijfskosten) gemoeid met reparatie/vervangings van locatie komen, met uitzondering van het onder de garantie vallende arbeidsloon van de desbetreffende reparatie/vervangings, te allen tijde voor rekening van de wederpartij. De wederpartij behoeft ten alle tijde de uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Teamtel voor reparatie/vervangings en/of onderhoud door derden, op straffe van verval van garantie. Teamtel is nimmer aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, onoordeelkundige behandeling, illegale software of onjuist onderhoud of reparaties/vervangings en/of onderhoud e.d. door derden. Met betrekking tot de door Teamtel geleverde telecommunicatiediensten is bovenstaande in dit artikel niet van toepassing maar geldt Artikel 7.

### Artikel 10 – Aansprakelijkheid

Onverminderd de garantiiebepalingen en hetgeen overigens in de algemene voorwaarden is bepaald, is Teamtel niet aansprakelijk voor schade en leveringen en ook werkzaamheden verricht door derden, ongeacht de oorzaak van dergelijke schade, inclusief maar niet beperkt tot alle directe en indirecte schade, zoals gevolgschade of bedrijfsschade. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet in geval van schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Teamtel, diens werknemers en/of hulppersonen. Indien en voor zover er op Teamtel enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag van maximaal het factuurbedrag. De aansprakelijkheid wordt te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor Teamtel is verzekerd. De wederpartij dient schadeclaims, ten gevolge van het voorafgaande binnen 3 weken na het ontstaan daarvan, of na het moment nadat de wederpartij de schade had kunnen onderkennen, bij Teamtel schriftelijk te melden, op straffe van verval van iedere aansprakelijkheid tegenover Teamtel tot schadevergoeding. De wederpartij vrijwaart Teamtel voor alle aanspraken van derden wegens schade opgetreden door of in verband met de door Teamtel geleverde zaken en software en instellingen.

### Artikel 11 – Gebruiksrecht

Wederpartij verkrijgt uitsluitend gebruiksrechten op programmatuur, apparatuur, documentatie, aanbiedingen, ontwerpen, rapporten of anderszins, door Teamtel ontwikkeld, opgesteld of ter beschikking gesteld aan wederpartij in het kader van haar dienstverlening, als en voor zover uitdrukkelijk bepaald in onderhavige voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk schriftelijk toegekend. Tenzij schriftelijk anders bepaald, mag wederpartij door Teamtel geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur, website ontwerpen of ander materiaal waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, slechts gebruiken ten behoeve van zichzelf of van de eigen organisatie. Dit gebruik is een gebruik in objectcode en is onderworpen aan de bepalingen van de overeenkomst en deze voorwaarden en aan de licentievoorwaarden van de leveranciers van niet door Teamtel vervaardigde programmatuur. Het is wederpartij niet toegestaan het geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur te wijzigen, noch te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het is geleverd. Wederpartij dient zorg te dragen voor afdoende beveiliging van zijn data en programmatuur, onder meer door middel van het maken van afdoende back-ups. Teamtel is op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies of beschadigingen van programmatuur bij (uitvoering van) de opdracht door welke oorzaak ook ontstaan. Teamtel zal de toegang tot de door Teamtel geleverde of gehoste website en/of informatie van wederpartij onmogelijk maken, dan wel de website en/of informatie verwijderen zodra een rechter of administratieve autoriteit dit heeft bevolen. Hierdoor wordt Teamtel niet schadeplichtig tegenover wederpartij.

### Artikel 12 – Eigendomsbehoud

De eigendom van alle door Teamtel aan de wederpartij verkochte en geleverde zaken blijft bij Teamtel zolang de wederpartij de vordering uit hoofde van deze of gelijksoortige overeenkomst niet heeft voldaan, zolang de wederpartij de verrichte of de nog te verrichten werkzaamheden uit deze of gelijksoortige overeenkomst nog niet heeft voldaan en zolang de wederpartij de vordering wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige verbintenissen niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen ter zake van boeten, renten en kosten. Alle intellectuele eigendomsrechten en copyrights op programmatuur, apparatuur, documentatie, aanbiedingen, (website)ontwerpen, rapporten of anderszins, door Teamtel ontwikkeld, opgesteld of ter beschikking gesteld aan wederpartij in het kader van haar dienstverlening, berusten uitsluitend bij Teamtel of haar licentiegevers.

### Artikel 13 – Ontbinding

De partijen kunnen deze overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer het faillissement van de wederpartij wordt uitgesproken; wederpartij uitstel van betaling aanvraagt, dan wel dat hem dit wordt

verleend; wederpartij door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest; De Partij gegronde redenen heeft te twifelen aan het vermogen van wederpartij (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen; Maandelijkse facturen voor abonnementen niet worden betaald. De Partij voorbehoudt zich het recht om alle toegekende bedragen met wettelijke middelen terug te vorderen. Door de ontbinding worden de (toekomstige) vorderingen van Teamtel terstond opeisbaar en vervallen de verleende gebruiksrechten.

### Artikel 14 – Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden, waarop Teamtel geen invloed heeft en die de levering van zaken, producten en diensten belemmert of onmogelijk maakt, zoals, maar niet uitsluitend beperkt tot, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, sabotage, bedrijfsstoring, storing in de energie- of materiaalvoorraad door derden, transport vertraging, staking en niet tijdig leveren door onze leveranciers en derden partijen. Als Teamtel door overmacht niet of niet tijdig in staat zijn haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen, heeft Teamtel het recht de overeenkomst binnen redelijke termijn uit te voeren, ofwel – indien nakoming binnen redelijke termijn niet mogelijk is – de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren. In dit geval is de wederpartij gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

### Artikel 15 – Bepalingen

Als een of meer bepalingen van deze overeenkomst onverbindend zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich om een niet verbindende bepaling te vervangen door een bepaling die wel verbindend is en die zo min mogelijk afwijkt van de nietverbindende bepaling.

### Artikel 16 – Opschorten dienstverlening

De Partijen zijn bevoegd de nakoming van haar verplichtingen (geheel of gedeeltelijk) op te schorten als:

- wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst de Partij ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
- wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Deze opschorting duurt tot het moment waarop wederpartij heeft voldaan aan zijn verplichtingen of er door wederpartij, in de ogen van de wederpartij, voldoende zekerheid is gesteld. Eventuele met de opschorting gepaard gaande kosten worden wederpartij in rekening gebracht. De opschorting van de dienstverlening zal altijd in verhouding staan tot de mate waarin wederpartij niet aan zijn verplichtingen voldoet en ruim van tevoren worden aangekondigd, zodat wederpartij voldoende tijd heeft alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

Als door de vertraging aan de zijde van wederpartij niet langer van de Partij kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen, is de Partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Als de ontbinding aan de consument toerekenbaar is, is de Partij gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

### Artikel 17 – Voorwaarden aan telefoonnummers

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 of immorele doeleinden. Als Teamtel geografische nummers uitdeelt aan de klant verklaart Teamtel de voorwaarden die de BIPT hieraan thans stelt één op één van toepassing op de diensten die Teamtel levert aan de klant. De klant vrijwaart Teamtel en aan Teamtel 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 BIPT, 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. BIPT 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 BIPT of andere officiële 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 18 – Geschillen

Op alle Teamtel aanbiedingen en overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing. In geval van geschillen zijn de rechtbanken van Brussel bevoegd; het Belgisch recht is steeds van toepassing.