

## Algemene voorwaarden ClearTalk Telecom B.V.

V1.2 december 2009

### Artikel 1 – Algemeen

Deze voorwaarden maken deel uit van alle aanbiedingen en overeenkomsten van ClearTalk Telecom B.V. tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Afwijkende en aanvullende voorwaarden van een afnemer of van derden door de afnemer van toepassing verklaarde algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze algemene voorwaarden kunnen door ClearTalk Telecom B.V. worden gewijzigd. Indien de afnemer deze nieuwe voorwaarden niet wenst te accepteren, is de afnemer gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.

### Artikel 2 – Definities

In deze algemene voorwaarden (hierna te noemen voorwaarden) wordt verstaan onder:

**Afnemer:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ClearTalk Telecom B.V. in contact treedt over de totstandkoming van een overeenkomst;

**Overeenkomst:** Iedere overeenkomst die tussen ClearTalk Telecom B.V. en afnemer tot stand komt;

**Apparatuur:** De door ClearTalk Telecom B.V. geleverde apparatuur zoals gespecificeerd in een overeenkomst;

**ClearTalk:** ClearTalk Telecom B.V.

### Artikel 3 – Overeenkomst en aanbod

Alle aanbiedingen, waaronder inbegrepen de prijslijsten zijn vrijblijvend en gebaseerd op levering/uitvoering onder normale omstandigheden tijdens normale dagelijkse werkuren. Gegevens welke vermeld staan in afbeeldingen, tekeningen, maten, gewichten, en overige (Technische) informatie zijn niet bindend. Een overeenkomst komt eerst tot stand door de schriftelijke aanvaarding per email en fax van het aanbod enerzijds, dan wel door onze uitvoering daarvan. Een door ClearTalk verzonden factuur staat gelijk aan een schriftelijke aanvaarding. Een overeenkomst bindt ClearTalk slechts indien deze door de directie of een bevoegde procuratiehouder schriftelijk is bevestigd. Afwijkingen van en aanvullingen op enige bepalingen in deze overeenkomst en/of voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk door ClearTalk zijn vastgelegd en hebben alleen betrekking op de betreffende overeenkomst.

### Artikel 4 – Prijzen

Alle genoemde prijzen zijn in Euro's en gelden - tenzij anders overeengekomen, en zijn exclusief omzetbelasting (BTW), transportkosten en installatie. Indien 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 Nederlandse ten opzichte van de buitenlandse valuta, zijn wij gerechtigd deze in de prijs door te berekenen. De hoogte van de factuur zal mede zijn gebaseerd op de door afnemer gemaakte belastingen. Belastingen zijn te vinden op de website van ClearTalk [www.ClearTalk.nl](http://www.ClearTalk.nl). Wijzigingen van tarieven zijn ook van toepassing op reeds bestaande overeenkomsten. De nieuwe tarieven gaan, als geen nadere specifieke datum wordt genoemd, in twee weken na berichtgeving.

### Artikel 5 – Betaling

Afnemer machtigt ClearTalk door het tekenen van de overeenkomst steeds de periodieke vergoeding maandelijks te incasseren. Betaling geschiedt via automatische incasso binnen acht (8) dagen na factuurdatum zonder aftrek van enige korting. Indien op enig moment bij ClearTalk gerede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van de afnemer dan heeft ClearTalk het recht, alvorens verder te presteren van afnemer te eisen dat er een vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor betaling plaatsvindt. Afnemer kan de afgeschreven of nog af te schrijven vergoedingen inzien op de digitale nota. Indien afnemer jegens ClearTalk in verzuim is, reeds bij het niet slagen van de automatische incasso, is de afnemer verplicht de kosten binnen 5 werkdagen alsnog zelf over te maken. Verder is ClearTalk gemachtigd de buitenrechtelijke en gerechtelijke kosten volledig te vergoeden. De door afnemer te vergoeden buitenrechtelijke kosten bedragen 15% van het onbetaald gebleven bedrag, met een

minimum van €125,- euro te vermeerderen met de daarover verschuldigde omzetbelasting. Indien ClearTalk, nadat afnemer in verzuim is, betalingsherinneringen of andere verzoeken aan afnemer richt, doet dit niet af aan eerdere bepalingen in dit artikel.

### Artikel 6 – Intellectuele eigendom

Met de overeenkomst worden geen eigendomsrechten overgedragen van de programmatuur, apparatuur en documentatie. Het eigendom en alle rechten van industriële en intellectuele eigendommen met betrekking tot de programmatuur, apparatuur en documentatie blijven bij ClearTalk. ClearTalk zal aanduidingen van intellectuele eigendommen niet verwijderen.

### Artikel 7 – Technische uitvoering en levering

Opgegeven leveringstermijnen gelden steeds als bij benadering. Levering geschiedt af fabriek/magazijn en / of leveranciers. ClearTalk is gerechtigd om te leveren in gedeelten (deelleveranties), welke ClearTalk afzonderlijk kunnen factureren. Een door ClearTalk opgegeven termijn van levering heeft slechts een indicatieve strekking, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft. ClearTalk is, ook bij een overeengekomen termijn, eerst in verzuim nadat de afnemer ClearTalk in gebreke heeft gesteld. In geen geval gaat de leveringstermijn eerder lopen dan vanaf het moment dat ClearTalk in het bezit is van alle voor de opdracht benodigde documenten. De keuze van de wijze van transport wordt door ClearTalk bepaald. Het rapport van de vervoerder, inhoudende weigering van acceptatie, strekt tot volledig bewijs van aanbod tot levering. In dat geval komen retourvracht, opslagkosten, alsmede het risico van beschadiging of teloorgaan van de geweigerde goederen geheel voor rekening van de afnemer. ClearTalk is gerechtigd in het kader van (vervangend) onderhoud haar en/of derden systemen of gedurende beperkte tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. ClearTalk is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar diensten en verbintenissen.

### Artikel 8 – Wijzigingen en beëindiging overeenkomst

Een overeenkomst voor betaalde diensten wordt, tenzij anders vermeld, aangegaan voor een periode van bepaalde tijd van twaalf maanden en, behoudens opzegging, telkenmale van rechtswege met de periode waarvoor deze aanvankelijk is aangegaan verlengd. Een al dan niet verlengde overeenkomst voor bepaalde tijd kan door afnemer en door ClearTalk slechts worden opgezegd tegen het einde van de al dan niet verlengde looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Afnemer kan uitsluitend per aangetekende brief opzeggen. ClearTalk kan schriftelijk opzeggen. Indien afnemer niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige overeenkomst mocht voortvloeien, is afnemer zonder ingebrekestelling in verzuim en is ClearTalk gerechtigd: de uitvoering van de overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten totdat de betaling voldoende zeker is gesteld, en/of die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In geval van (aanvraag van) (voorlopige) surseance van betaling, (aanvraag van) faillissement, stillegging of ontbinding van het bedrijf van de afnemer, zullen alle overeenkomsten met afnemer vanuit rechtswege worden ontbonden. Tenzij ClearTalk afnemer binnen redelijke tijd mededeelt nakoming van (een deel van) de betreffende overeenkomst op te schorten tot dat nakoming door afnemer zeker is gesteld.

### Artikel 9 – Hoofdelijke aansprakelijkheid

Indien de afnemer bestaat uit meerdere natuurlijke personen is ieder van hen hoofdelijk voor het geheel aansprakelijk jegens ClearTalk voor de volledige nakoming van alle voor de afnemer uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

### Artikel 10 – Annulering

Bij eenzijdige annulering van de overeenkomst door afnemer, is deze een schadevergoeding verschuldigd van 100% van hetgeen de afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij ClearTalk kan bewijzen dat de schade groter is.

### Artikel 11 – Aansprakelijkheid

Onverminderd de garantiebepalingen en het overige in de algemene voorwaarden bepaalde, is ClearTalk niet aansprakelijk voor schade en leveringen en werkzaamheden van derden, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade, Zoals gevolgschade of bedrijfsschade, behoudens de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld onzerzijds, onze werknemers en/of hulppersonen. Indien en voor er op ClearTalk enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag van maximaal 50% van het factuurbedrag. De aansprakelijkheid van ClearTalk wordt te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor ClearTalk verzekerd is. De afnemer dient schadeclaims, ten gevolg van het voorafgaande binnen 3 weken na het ontstaan daarvan, of na het moment nadat de afnemer de schade had kunnen onderkennen, bij ClearTalk schriftelijk te melden, op straffe van verval van iedere aansprakelijkheid jegens ClearTalk tot schadevergoeding. De afnemer vrijwaart ClearTalk voor alle aanspraken van derden wegens schade opgetreden door of in verband met de door ClearTalk geleverde zaken en instellingen.

### Artikel 12 – Garantie

De deugdelijkheid van de door ClearTalk geleverde goederen, diensten en/of installatiewerkzaamheden wordt door ClearTalk gegarandeerd voor de tijdsduur van 12 maanden met uitzondering van software. Op software geven wij nimmer garantie. Indien de looptijd van de fabrieksgarantie voor de geleverde goederen korter is dan de vorenbedoelde termijn, geldt de door de fabrikant gestelde garantietermijn. De garantieduur gaat in op de dag van levering. Uit hoofde van garantie zijn wij slechts aansprakelijk voor gebreken omtrent welke wij binnen de garantieduur in kennis zijn gesteld en waarvan de afnemer bewijst dat zij binnen de garantieduur zijn ontstaan als direct gevolg van de ondeugdelijke fabricage en/of gebrek van ondeugdelijke materialen. De verplichtingen van ClearTalk uit hoofde van deze garantie reiken niet verder dan het kosteloos vervangen of herstellen van het gebrekkige product, zulks ter vrije keuze van ClearTalk. De kosten (zoals o.a. transport-, reis- en verblijfkosten) gemoeid met reparatie/vervanging op locatie komen, behoudens het onder de garantie vallende arbeidsloon van de desbetreffende reparatie/vervanging, te allen tijde voor rekening van de afnemer. De afnemer behoeft te allen tijde de uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van ClearTalk voor reparatie/vervanging en/of onderhoud door derden, op straffe van verval van garantie. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, onoordeelkundige behandeling, illegale software of onjuist onderhoud of reparaties/vervangingen en/of onderhoud e.d. door derden.

### Artikel 13 – Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden, waarop ClearTalk geen invloed heeft en die de levering van zaken, producten en diensten belemmert of onmogelijk maakt, zoals, maar niet uitsluitend beperkt tot, oorlogsgevaar, oproer, sabotage, bedrijfsstoring, storing in de energie- of materiaalvoer door derden, transportvertraging, staking en niet tijdig leveren door onze leveranciers en derden partijen. Indien ClearTalk door overmacht niet of niet tijdig in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen, heeft ClearTalk 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 afnemer niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst en/of tot schadevergoeding.

### Artikel 14 – Reclamaties

De afnemer is verplicht terstond na de levering de zaken grondig te inspecteren en te controleren op deugdelijke werking en ClearTalk onverwijld, doch in ieder geval binnen 8 dagen na de levering schriftelijk in kennis te stellen van eventuele gebreken aan de geleverde zaken en diensten. Bij gebreke hiervan wordt de afnemer geacht met de staat, waarin het gekochte en diensten is geleverd, in te stemmen en vervalt ieder recht op reclame. De afnemer kan op een gebrek aan het product of in de prestatie, welke bij een eerste grondige inspectie, zoals hierboven bedoeld, niet had kunnen worden ontdekt, geen beroep meer doen, indien hij niet binnen 8 dagen, nadat hij het gebrek heeft ontdekt redelijkerwijs had

moeten ontdekken bij ClearTalk ter zake bij aangetekende brief heeft geprotesteerd. In het geval van een door ClearTalk gegrond bevonden klacht over geleverde zaken heeft ClearTalk het recht de desbetreffende zaken te herstellen, dan wel door soortgelijke zaken te vervangen. ClearTalk is niet gehouden tot vergoeding van enige schade, behalve in het geval deze schade te wijten is aan onze opzet of grove schuld. Door het indienen van een klacht wordt de betalingsplicht ten aanzien van de in geschil zijde zake niet opgeschort. Retourzendingen zijn zonder onze voorafgaande toestemming niet toegestaan.

### Artikel 15 – Gebruikersrecht en voorschriften

Afnemer verkrijgt uitsluitend gebruiksrechten op programmatuur, apparatuur, documentatie, ontwerpen, rapporten of anderszins, door ClearTalk ontwikkeld, opgesteld of ter beschikking gesteld aan afnemer in het kader van haar dienstverlening, indien en voor zover uitdrukkelijk bepaald in onderhavige voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk schriftelijk toegekend. Tenzij schriftelijk anders bepaald, mag afnemer door ClearTalk geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur, of ander materiaal waarop intellectuele Eigendomsrechten rusten, slechts gebruiken ten behoeve van zich zelf of van de eigen organisatie. Het is afnemer niet toegestaan het geleverde of ter beschikking apparatuur te wijzigen, noch te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het is geleverd. Het is afnemer niet toegestaan om toegangscodes te misbruiken. Afnemer zal geen aan de dienstverlening verbonden beveiligingen (trachten te) doorbreken. De afnemer zal zich niet uitgeven voor een ander (zonder de toestemming van een derde diens nummer gebruiken waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bericht). De afnemer zal op geen enkele wijze de dienstverlening gebruiken om andere te belasten, te misbruiken, te achtervolgen, te bedriegen of op wat voor manier dan ook de rechten van een anderen te schenden.

### Artikel 16 – Eigendom

De eigendom van alle door ClearTalk aan de afnemer verkochte en geleverde zaken blijft bij ClearTalk zolang de afnemer onze vordering uit hoofde van deze of gelijksoortige overeenkomst niet heeft voldaan, zolang de afnemer de verrichte of de nog te verrichten werkzaamheden uit deze of gelijksoortige overeenkomst nog niet heeft voldaan en zolang de afnemer ClearTalk vordert wegens tekort schieten 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 of anderszins, door ClearTalk ontwikkeld, opgesteld of ter beschikking gesteld aan afnemer in het kader van haar dienstverlening, berusten uitsluitend bij ClearTalk. Afnemer zal op materiaal aangebrachte nummers en logo's ongemoeid laten. Het is afnemer niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in materialen zonder opdracht van ClearTalk. Uitgezonderd de door ClearTalk aangegeven configuraties. Afnemer dient eventuele apparatuur op de in de overeenkomst genoemde locatie een plek te verschaffen die vrij is van vocht en trillingen en andere schadelijke invloeden.

### Artikel 17 – Ontbinding

ClearTalk kan deze overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer het faillissement van de afnemer wordt uitgesproken; afnemer surseance van betaling aanvraagt, dan wel dat hem dit wordt verleend; afnemer door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest; ClearTalk gegronde redenen heeft te twifelen aan het vermogen van wederpartij (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen; Maandelijkse facturen voor abonnementen niet worden betaald. Door de ontbinding worden de (toekomstige) vorderingen van ClearTalk terstond opeisbaar en vervallen de verleende gebruiksrechten.

### Artikel 18 – Bepalingen

Indien 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 niet-verbindende bepaling.

### Artikel 19 – Onderhoud en storing

De dienstverlening wordt onderhouden door ClearTalk op diens kosten. Hiervoor is ClearTalk soms tijdelijk genoodzaakt (een deel van) de dienstverlening buiten gebruik te stellen. ClearTalk zal zich er voor inspannen dit tot een minimum te beperken en in ieder geval afnemer tijdig op de hoogte stellen, mits dit alle redelijkheid mogelijk is. Een storing in de dienstverlening van ClearTalk dient zo spoedig mogelijk telefonisch te worden medegedeeld aan ClearTalk. ClearTalk zal deze storing zo spoedig mogelijk na bekendmakingen te onderzoeken en trachten op te lossen. De afnemer dient hiervoor zijn medewerking te verlenen.

### Artikel 20 – Overdracht van rechten en verplichtingen

Het is ClearTalk toegestaan de in enige overeenkomst met afnemer omschreven rechten en verplichtingen aan derden over te dragen. In het geval verplichtingen van ClearTalk worden overgedragen zal ClearTalk afnemer voor zover mogelijk hiervan voorafgaande op de hoogte te brengen en heeft afnemer het recht de overeenkomst te ontbinden voor wat betreft de toekomst vanaf de datum waarop de overdracht zal geschieden. ClearTalk is in dat geval niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden. Afnemer is niet gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit een overeenkomst aan enige derde over te dragen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van ClearTalk.

### Artikel 21 – Telefoonnummers

Afnemer 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 ClearTalk geografische nummers uitgeeft aan de klant verklaart ClearTalk de voorwaarden die OPTA hieraan thans stelt (zoals hieronder nader omschreven) één op één van toepassing op de diensten die ClearTalk levert aan haar afnemers. 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:

(1) Het is de afnemer niet toegestaan om geografische nummers uit een bepaald netnummergebied in gebruik te geven voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.

(2) Het is de afnemer evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. De afnemer dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren. De afnemer vrijwaart ClearTalk en aan ClearTalk 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 21 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 afnemer en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel 21. OPTA kan de afnemer, als nummergebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door de afnemer of door haar klanten. Het is mogelijk dat de OPTA 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. Afnemer kan ClearTalk bij beëindiging van de overeenkomst verzoeken het nummer te behouden, afhankelijk van de nieuwe aanbieder zal ClearTalk dit toestaan. ClearTalk kan worden genoodzaakt een nummer te wijzigen. Hetzij door wijzigingen in de dienstverlening, wijzigingen in het nationaal nummer plan of toewijzing van een nummer door de OPTA. ClearTalk zal trachten een nummerwijziging niet eerder door te voeren dan 3 maanden na bekendmaking. ClearTalk verstrekt aan de afnemer 1 of meerdere nummers, tenzij afnemer aangeeft zijn huidige nummer te willen behouden en de huidige aanbieder zijn aanbieder zijn medewerking wil verlenen. Afnemer dient zelf gegevens aan te leveren aan (elektronisch) telefoongidsen. Mocht afnemer daarin vermeld willen worden. ClearTalk is niet aansprakelijk voor de door de afnemer verstrekte gegevens aan gidsen.

### Artikel 22 – Geschillen

Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van ClearTalk is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen tussen ClearTalk en de afnemer zullen worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Den Haag voor zover wettelijke bepalingen zich niet daartegen verzetten.