

Terms NL 2020



Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Telecomlijn Zakelijk, een onderneming ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65586492.

DEFINITIES

- 1.1. Algemene Voorwaarden: voorwaarden van Telecomlijn Zakelijk B.V. voor het verrichten van elektronische telecommunicatiediensten. In deze Algemene Voorwaarden zal Telecomlijn Zakelijk B.V. verder als “Telecomlijn” worden aangeduid.
- 1.2. Aansluiting: de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten, met inbegrip van de daarvoor benodigde voorzieningen.
- 1.3. Dienst: een door Telecomlijn geleverde (tele)communicatiedienst met betrekking tot direct transport van spraak en/of data van gebruikers van en naar aansluitpunten op het vaste en/of mobiele netwerk of naar aansluitpunten op andere vaste of mobiele netwerken, waardoor de klant een verbinding met gesprekspartners en/of internet kan leggen.
- 1.4. Abonnement: elke overeenkomst met Telecomlijn voor (het gebruik van) een bepaalde aansluiting, waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht.
- 1.5. Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die met Telecomlijn een overeenkomst tot leveren van (een) dienst(en) sluit of hiertoe verzoekt.
- 1.6. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon.
- 1.7. Klantenservice: de klantenservice van Telecomlijn. De contactgegevens staan vermeld op de website en in de documentatie die Telecomlijn aan de klant toestuurt bij het aangaan van een overeenkomst.
- 1.8. Overeenkomst: de overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken, tot leveren van (een) dienst(en) door Telecomlijn aan de klant.
- 1.9. Producten: door Telecomlijn, al dan niet tegen betaling, aangeboden producten samenhangende met de geleverde diensten, zoals o.a. telefoons.
- 1.10. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de diensten. Deze kunnen ten alle tijde gewijzigd worden.
- 1.11. Locatiegegevens: alle persoonsgegevens anders dan de verkeersgegevens die betrekking hebben op de locatie waar een klant zich vermoedelijk bevindt en waar de klant gebruik wil maken van de diensten.
- 1.12. De geschillencommissie: Telecommunicatiediensten <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/telecommunicatiediensten/> is gevestigd te Den Haag (2509LP) aan de Bordewijklaan 46, Postbus 90600. Deze onafhankelijke geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (zie www.degeschillencommissie.nl)
- 1.13. ACM: de Autoriteit Consument en Markt en haar websites; www.acm.nl en www.consuwijzer.nl

ALGEMENE BEPALINGEN

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en op alle opdrachten aan Telecomlijn tot levering door Telecomlijn van diensten en/of producten, en op alle overeenkomsten ter zake daarvan. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de klant slechts een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door Telecomlijn uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard of door de wet verplicht.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Telecomlijn te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande overeenkomsten.
- 2.3. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en treden de klant en Telecomlijn in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

HET AANBOD VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

- 3.1. Telecomlijn maakt het aanbod van diensten zowel elektronisch, mondeling als schriftelijk bekend.
- 3.2. De klant is nimmer gehouden om van de faciliteiten gebruik te maken, het aanbod is vrijblijvend. Evenmin bestaat voor Telecomlijn de verplichting om de faciliteiten doorlopend aan te bieden.
- 3.3. Telecomlijn zal er zorg voor dragen dat de aangeboden diensten voldoende gespecificeerd omschreven zijn, welke kosten eenmalig zijn of welke periodieke tarieven van toepassing zijn en onder welke voorwaarden de diensten worden verricht.
- 3.4. Na acceptatie door Telecomlijn van een door de aspirant klant ingevuld aanvraagformulier biedt Telecomlijn de klant de mogelijkheid om van de door Telecomlijn geboden diensten (de faciliteiten) gebruik te maken. Telecomlijn is niet verplicht alle aspirant klanten te accepteren.
- 3.5. Telecomlijn is gerechtigd om aan de acceptatie van een aanvraagformulier nadere voorwaarden te stellen.
- 3.6. Na acceptatie van het aanvraagformulier door Telecomlijn verstrekt zij aan de klant een autorisatiecode en/of registreert zij de door de klant aangegeven telefoon aansluiting(en) waarmee van de faciliteiten gebruik kan worden gemaakt.
- 3.7. Telecomlijn biedt te allen tijde de (aspirant)klant, naast het aanbod, de mogelijkheid tot inzien van de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de aangeboden faciliteiten en diensten onder vermelding in het aanbod dat de Algemene Voorwaarden van Telecomlijn van toepassing zijn op het aanbod. Naast het publiceren van de Algemene Voorwaarden op het publieke deel van de website van Telecomlijn zal zij

een versie aan de klant e-mailen bij het toesturen van het contract dan wel bij de acceptatie door Telecomlijn van de klant als er niet eerder een e-mailcontactmoment heeft plaatsgevonden.

- 3.8. Telecomlijn verklaart de aangeboden diensten en faciliteiten op verantwoorde, eerlijke en transparante wijze te zullen aanbieden en zal zich te allen tijde onthouden van oneerlijke handelspraktijken.

LEVERING PRODUCTEN EN DIENSTEN

- 4.1. Telecomlijn geeft de levertijden zo nauwkeurig mogelijk, doch vrijblijvend aan. Bij toerekenbare overschrijding van de toegezegde termijn met meer dan vijftien werkdagen heeft de klant het recht tot ontbinding van de overeenkomst. Telecomlijn is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding.
- 4.2. Ingeval de klant een opdracht na gunning intrekt, is de klant gehouden tot vergoeding van het op dat tijdstip reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht.
- 4.3. Indien de klant meent recht te hebben op reclame, dan dient hij de klacht schriftelijk en binnen tien werkdagen na het ontstaan van de klacht aan Telecomlijn mede te delen. Het uiten van de klacht ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting. (Zie ook Geschillen van deze Algemene Voorwaarden)
- 4.4. Ingeval Telecomlijn een klacht als gegrond beoordeelt, zal Telecomlijn het geleverde verbeteren, vervangen of een reductie op de prijs verlenen.
- 4.5. Indien een klant een overeenkomst tot levering van een product ontbindt, zal de overeenkomst tot levering van de dienst doorlopen met alle rechten en plichten van dien.
- 4.6. Telecomlijn spant zich in om diensten storingsvrij te laten verlopen, maar geeft geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit. Wel is er de mogelijkheid een hogere SLA te verkrijgen, hierdoor zal de storingsoplossing worden vergroot en de klant met voorrang worden behandeld.
- 4.7. Telecomlijn is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van de dienst door omstandigheden, zoals stroomuitval of overbelasting. Met nadruk wordt erop gewezen dat in deze gevallen het 112-alarmnummer niet bereikbaar zou kunnen zijn. De klant kan een redundant dienst aangaan welke middels een SLA te verkrijgen is.
- 4.8. Bij verhuizing van de klant stelt deze Telecomlijn hiervan onverwijld op de hoogte. Op het nieuwe adres wordt deze overeenkomst onveranderd voortgezet, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Extra kosten voor Telecomlijn zijn voor rekening van de klant.
- 4.9. Telecomlijn gaat er te allen tijde vanuit dat de klant de haar toegewezen nummers gebruikt op het registratieadres. In het bijzonder voor geografische nummers wordt er op gewezen dat de Nederlandse hulpdiensten (112) het registratieadres beschouwen als zijnde het adres waar de melding plaatsvindt/vandaan komt.
- 4.10. Bij aankoop van producten heeft de klant de mogelijkheid de geleverde producten zonder opgaaf van reden binnen 14 dagen terug te sturen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de klant.
- 4.11. Binnen deze termijn zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken en gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of zij/hij het product wenst te houden.

TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST, WIJZIGINGEN EN LEVERTERMIJNEN

- 5.1. Een overeenkomst komt tot stand tussen de klant en Telecomlijn door de schriftelijke bevestiging van Telecomlijn van de door de klant verstrekte opdracht of door de ingebruikname van de dienst door de klant als teken van acceptatie van het aanbod.
- 5.2. Aanbiedingen en offertes van Telecomlijn, inclusief de daarin genoemde richtprijzen, zijn vrijblijvend en tijdelijk van aard. Zodra de aanbieding of offerte door het verstrijken van de daarin genoemde termijn is vervallen, zijn de gebruikelijke tarieven of prijzen van toepassing. Indien de klant zich aangemeld heeft in het kader van de offerte of aanbieding zijn de daarin genoemde prijzen van toepassing voor de in de aanbieding of offerte genoemde periode.
- 5.3. Telecomlijn zal haar uiterste best doen om eventuele vermelde leveringstermijnen in de overeenkomst, in aanbiedingen en op de website van Telecomlijn te behalen, maar verstrekt ter zake geen garantie.
- 5.4. Bij overeenkomsten op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a van BW, kan de klant binnen zeven (7) werkdagen na de bevestiging van de overeenkomst door Telecomlijn deze schriftelijk of mondeling ontbinden.
- 5.5. Telecomlijn zal in dat geval, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van via Telecomlijn aangeschafte artikelen, aan de koper geen kosten in rekening brengen. Na de bedenktijd van 7 werkdagen is Telecomlijn gerechtigd de kosten in rekening te brengen zoals overeengekomen.
- 5.6. De eenmalige en periodieke tarieven die de klant moet betalen worden bij het sluiten van de overeenkomst vastgesteld.
- 5.7. Levering wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending per gewone post, per e-mail, per koerier e.d.

- 5.8. Levering van gegevens via elektronische post wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat het verzendend medium de verzending heeft bevestigd. Een en ander dient bijvoorbeeld door middel van een afdruk van de desbetreffende communicatiedialoog te worden gestaafd.
- 5.9. Ten minste vier (4) weken voordat een voorgenomen wijziging van een beding uit de overeenkomst van kracht wordt stelt Telecomlijn de klant op afdoende wijze op de hoogte van de inhoud van de voorgenomen wijziging.
- 5.10. Indien de wijziging objectief ten nadele van de klant zal zijn biedt Telecomlijn de klant daarbij de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.
- 5.11. Indien de wijziging objectief niet ten nadele van de klant is informeert Telecomlijn de klant hierover en zal zij vermelden aan de klant dat de wijziging niet ten nadele van de klant is en dat de klant als gevolg hiervan de overeenkomst niet kosteloos kan beëindigen.
- 5.12. Het gebruik van een telefoonnummer is gebonden aan het netnummergebied. De klant staat in voor het gebruik binnen dit gebied en vrijwaart Telecomlijn voor alle gevolgen indien de klant zich hier niet aan houdt. Telecomlijn is gerechtigd te allen tijde bewijsstukken te vragen die aantonen dat de klant binnen het netnummergebied adres houdt.
- 5.13. Telecomlijn stelt, indien nodig, aan de klant, voor het gebruik van de aansluiting een of meer nummers ter beschikking.
- 5.14. Indien de klant reeds een of meer nummers in gebruik heeft, kan hij alleen bij aangaan van een overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Telecomlijn indienen bij het overstappen van een andere aanbieder naar Telecomlijn als dit nodig is. Zij zal het verzoek inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 5.15. De klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Telecomlijn opvolgen. Telecomlijn mag een eenmalige vergoeding in rekening te brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
- 5.16. De klant heeft jegens Telecomlijn bij aanvang en einde van een overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht op een of meer bepaalde nummers.
- 5.17. Telecomlijn mag een nummer wijzigen in geval van wijzigingen in een nationaal nummerplan of een nummertoekenning door ACM, alsmede wijzigingen in een dienst of het Telecomlijn netwerk, of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken.
- 5.18. Telecomlijn zal een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan twee maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Telecomlijn is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een of meer nummers.
- 5.19. Telecomlijn is geoorloofd om wijzigingen in haar netwerk te maken, alsmede wijzigingen in een dienst of andere gevallen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn.

VOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENST

- 6.1. De klant dient te beschikken over een functionerende, niet-afgesloten telefoonaansluiting indien hij of zij gebruik wenst te maken van de diensten van Telecomlijn voor de vaste telefoonlijn.
- 6.2. Indien de klant gebruik wenst te maken van andere internetdiensten dan die van Telecomlijn en/of niet door Telecomlijn geleverde hardware dan wel software, neemt Telecomlijn hiervoor niet de verantwoordelijkheid.
- 6.3. Bij het ter beschikking stellen van een Nederlands geografisch nummer door Telecomlijn aan de klant op basis van de geografische woonplaats van de klant en op diens verzoek, dient de klant gebruik te maken van het ter beschikking gestelde nummer enkel en alleen in diens woonplaats.
- 6.4. Technische wijzigingen in de aansluiting waartoe Telecomlijn door de overheid is genoodzaakt of die door Telecomlijn op verzoek van de klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van punt 4 van deze Algemene Voorwaarden.
- 6.5. Technische wijzigingen in de aansluiting die door de klant zelf en op eigen initiatief zijn aangebracht kunnen leiden tot het in rekening brengen van redelijke kosten of kunnen, indien de dienst hierdoor niet meer kan worden geleverd, aanleiding geven tot beëindiging van de overeenkomsten door Telecomlijn.
- 6.6. Mocht de klant afgesloten zijn door de leverancier wegens administratieve redenen of andere redenen waar hij of zij zelf verantwoordelijk voor is, dan komen de her-aansluitkosten voor rekening van de klant.

TARIEVEN EN BETALING

- 7.1. Voor facturatie is de administratie van Telecomlijn bindend, tenzij deze aantoonbaar onjuist is.
- 7.2. Bezwaren tegen de hoogte van de door Telecomlijn in rekening gebrachte en/of afgeschreven bedragen dient de klant binnen dertig (30) dagen na factuurdatum bij het vestigingsadres van Telecomlijn via e-mail of telefonisch kenbaar te maken. Na het verstrijken van de datum wordt de klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de rekening is vermeld.

- 7.3. Telecomlijn is te allen tijde gerechtigd haar prijslijst te wijzigen; wijzigingen zullen door Telecomlijn vooraf bekend worden gemaakt op zowel de website als per e-mail aan de bestaande klanten. Indien Telecomlijn Zakelijk de tarieven binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst verhoogt anders dan op grond van een wettelijke verplichting of bevoegdheid dan heeft de klant het recht op de overeenkomst te ontbinden tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Dit verzoek dient binnen 14 dagen na de prijsverhoging schriftelijk via e-mail worden ingediend bij Telecomlijn.
- 7.4. Alle bedragen op de factuur zijn in euro's en exclusief BTW.
- 7.5. De bedragen voor abonnementen worden vooraf in rekening gebracht en de verbruikskosten en eventuele installatiekosten worden achteraf in rekening gebracht.
- 7.6. Bij hardware worden de kosten achteraf berekend, tenzij de klant onbekend is dan moet er vooraf betaald worden.
- 7.7. Bij beëindiging van de overeenkomst tussen de klant en Telecomlijn moet de klant wel aan de geldende, tot de einddatum van de overeenkomst, betalingsverplichtingen voldoen.
- 7.8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling zullen vorderingen van Telecomlijn jegens de klant onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 7.9. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Mochten andere betalingscondities zijn overeengekomen, dan blijken deze uit de factuur en zijn de condities tevens vastgelegd in de overeenkomst. Betalingstermijnen zijn fatale termijnen, bij overschrijding ervan is de klant onmiddellijk in verzuim.
- 7.10. Indien de klant geen gehoor geeft aan de tweede betalingsherinnering dan is de wettelijke termijn van 30 + 14 + 7 dagen overschreden en zal Telecomlijn ook een vergoeding voor incassokosten in rekening brengen. Deze incassokosten zijn de kosten die Telecomlijn moet maken om een openstaande vordering te innen. Deze vergoeding is een percentage van de rekening en wel 15% van het factuurbedrag met een minimum van 75 euro.
- 7.11. De wederpartij is in verzuim na verloop van de in lid 9 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan wederpartij al dan niet kan worden toegerekend.
- 7.12. Onverminderd de hem verder toekomende rechten, is Telecomlijn alsdan bevoegd een rente te berekenen over het openstaande bedrag, gelijk aan de wettelijke rente van 8%, vanaf de betreffende vervaldag.
- 7.13. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die worden gemaakt om de vordering te innen, zijn voor rekening van de klant.
- 7.14. Indien Telecomlijn aantoont hogere, redelijkerwijs noodzakelijke kosten te hebben gemaakt, kunnen deze worden gefactureerd.
- 7.15. Indien het betalingsverleden van de klant daartoe aanleiding geeft of als het om een onbekende klant gaat dan zal de klant de verschuldigde bedragen op verzoek van Telecomlijn daartoe op de door Telecomlijn aangegeven wijze voldoen. Telecomlijn bepaalt altijd in overleg met de klant welke betalingswijze het meest passend is voor acceptatie door Telecomlijn. De betaling vooraf van de gesprekskosten in plaats van achteraf betalen of betalen voordat de hardware geleverd wordt. De klant kan Telecomlijn schriftelijk verzoeken de betalingswijze te veranderen. Telecomlijn zal vervolgens in overleg met de klant de benodigde maatregelen treffen om de klant in staat te stellen gebruik te maken van de gekozen betalingswijze indien acceptabel voor Telecomlijn.
- 7.16. Indien de klant niet aan haar betalingsverplichtingen voldoet is Telecomlijn gerechtigd om het uitgaand verkeer van het internet van de klant af te sluiten. De klant zal dan nog wel bereikbaar zijn maar de klant kan zelf niet meer bellen.

ABONNEMENTEN/BETALING VOORAF

- 8.1. Indien de klant vooraf betaalt verleent deze hierbij voor de duur van deze overeenkomst aan Telecomlijn, haar onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming om de door haar verschuldigde bedragen van een vooraf vastgestelde som, welke is vastgelegd in de documentatie van Telecomlijn, die aan de klant zal worden toegezonden bij het aangaan van de overeenkomst af te schrijven van de door de klant opgegeven bankrekening. De klant verplicht zich voldoende saldo op de op gegeven bankrekening beschikbaar te hebben opdat de automatische incasso zonder vertraging plaatsvindt.
- 8.2. De klant kan bij het aangaan van de overeenkomst kiezen voor facturatie per maand zonder automatische incasso. Voor deze optie zal maandelijks 5 euro administratiekosten worden berekend. Voor de optie automatische incasso worden geen extra kosten in rekening gebracht.
- 8.3. Indien automatische afschrijving door de bank wordt geweigerd en de klant ook na de betalingsherinnering en de daarbij horende termijn niet overgaat tot betalen, behoudt Telecomlijn zich het recht voor om de dienstverlening te staken en tot incasso van openstaande bedragen over te gaan (zie punt 7 van deze Algemene Voorwaarden).
- 8.4. Bezwaren tegen afgeschreven betalingen dienen uiterlijk binnen 30 dagen na afschrijving aan Telecomlijn schriftelijk per e-mail kenbaar te worden gemaakt.

GEbruIK VAN DE DIENST EN ADMINISTRATIEVE WIJZIGINGEN

- 9.1. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst via zijn aansluiting ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn voor rekening van de klant.
- 9.2. Voor het gebruik van desbetreffende diensten is een 'disclaimer' van toepassing. Zie onze Disclaimer hiervoor op onze website.
- 9.3. De klant is verplicht om Telecomlijn steeds binnen 30 dagen vooraf en schriftelijk te informeren over veranderingen in zijn naam-, adres-, woonplaats-, bedrijfs- en bankgegevens.
- 9.4. Telecomlijn is gerechtigd om de aan een verhuizing van de klant redelijkerwijs verbonden kosten in rekening te brengen. De hoogte van de kosten wordt op duidelijke wijze bekend gemaakt. Indien Telecomlijn echter niet dezelfde of een vergelijkbare dienst op de nieuwe locatie levert, dan zijn de klant en Telecomlijn met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van een maand, gerechtigd tot opzegging.
- 9.5. Telecomlijn is gerechtigd, de aan haar verstrekte opdrachten geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. Indien de wet dit vereist zal zij de klant hiervan op de hoogte stellen. Indien deze overdracht voor de klant onredelijk bezwarend is, bestaat het recht deze overeenkomst binnen 30 dagen schriftelijk op te zeggen.
- 9.6. Telecomlijn verplicht zich en eventueel door haar voor de uitvoering van opdrachten ingezette derden tot geheimhouding ten opzichte van alle gegevens waarvan tijdens de uitvoering van het werk kennisgenomen wordt. (Zie ook de Privacy Policy van Telecomlijn)
- 9.7. De klant dient zelf zorg te dragen voor en is zelfverantwoordelijk voor afdoende infrastructuur om verbinding te kunnen maken met het datanetwerk van Telecomlijn. In bijzondere gevallen kan Telecomlijn de infrastructuur op zich nemen. Hiervoor zal een afzonderlijke offerte worden opgesteld.

OVERMACHT

- 10.1. Onder overmacht wordt verstaan elke bij het sluiten van de overeenkomst voorziene en onvoorziene omstandigheid, waardoor nakoming van enige verplichting redelijkerwijs niet door de klant kan worden verlangd.
- 10.2. In geval van overmacht worden verplichtingen van de klant en Telecomlijn opgeschort. De klant heeft geen recht zijn verplichtingen op te schorten, voor zover hij daarmee reeds in verzuim was.
- 10.3. Indien de klant abonnementsgeld verschuldigd is aan Telecomlijn in het kader van de diensten die Telecomlijn aanbiedt is Telecomlijn gehouden aan de klant een met de duur van de verstoring evenredige restitutie te geven van zijn abonnementsgeld tenzij dit redelijkerwijs, met inachtneming van duur en omstandigheden niet van hem gevraagd kan worden.
- 10.4. Een tekortkoming in de dienstverlening kan Telecomlijn niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (overmacht), vervalt de verplichting van Telecomlijn tot nakoming van de overeenkomst. Telecomlijn is dan geen schadevergoeding verschuldigd. De opschorting geldt voor de duur van de overmacht.
- 10.5. Indien de overmacht situatie langer duurt dan 6 maanden, zodat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd, dan kan elke partij de overeenkomst door een enkele schriftelijke verklaring voor de toekomst ontbinden, zonder dat de partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
- 10.6. Indien Telecomlijn ten gevolge van overmacht de verdere uitvoering moet staken, behoudt Telecomlijn wel het recht op vergoeding van de tot dat tijdstip uitgevoerde en geleverde werkzaamheden.

GARANTIEBEPALINGEN

- 11.1. De garantietermijn bedraagt voor nieuwe goederen 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Aanspraak op garantie kan alleen worden gemaakt na overleg van de factuur en nadat de factuur volledig is betaald, tenzij de betalingstermijn niet is overschreden.
- 11.2. Telecomlijn is gedurende de garantietermijn gehouden het geleverde product kosteloos te vervangen of te repareren indien zich aan het product gebreken openbaren, mits de klant het product op normale wijze heeft gebruikt en de gebruiksvoorschriften nauwkeurig heeft opgevolgd.
- 11.3. Aanspraak op garantie kan worden gemaakt tot uiterlijk de eerste werkdag, volgend op de vervaldatum van de garantietermijn. De garantietermijn begint op de dag van afgifte/verzending van het goed.
- 11.4. Een defect goed dient op eigen kosten bij Telecomlijn te worden afgeleverd en/of opgehaald.

DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 12.1. "VoIP Telefonie Diensten Eindgebruikers". Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van een jaar. De overeenkomst kan tijdens de looptijd worden opgezegd, met in acht name van een opzegtermijn van een kalendermaand. De opzegging vindt plaats op het moment dat Telecomlijn de opzegging daadwerkelijk heeft ontvangen. De administratie van Telecomlijn dient hierbij als bewijs. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de overeenkomst automatisch verlengd met de duur van een kalendermaand.
- 12.2. "Acces (IP/DSL/FTTH) Diensten Eindgebruikers". Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van 12 maanden. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald kan de overeenkomst steeds tegen het einde van de looptijd worden opgezegd, met in acht

name van een opzegtermijn van 3 kalendermaanden. De opzegging vindt plaats op het moment dat Telecomlijn de opzegging daadwerkelijk heeft ontvangen. De administratie van Telecomlijn dient hierbij als bewijs. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de overeenkomst automatisch verlengd met de duur van 12 kalendermaanden. Bij opzegging van de overeenkomst dient de eindgebruiker rekening te houden met afsluitkosten.

- 13.3. "Afkoopsom". Telecomlijn is niet verplicht om een afkopsom te bieden, tenzij wettelijk anders is bepaald.
- 13.4. Door Telecomlijn aan zakelijke eindgebruikers in bruikleen geleverde apparatuur dient binnen 7 dagen na beëindiging van de overeenkomst aan Telecomlijn in onbeschadigde staat te worden geretourneerd voor kosten van de gebruiker. Indien de in bruikleen geleverde apparatuur beschadigd of niet (tijdig) geretourneerd wordt zal Telecomlijn de nieuwwaarde hiervoor in rekening brengen.

OPSCHORTING, BEËINDIGING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 13.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij anders nadrukkelijk bepaald in het aanbod aan de klant, zie vermeld bij punt 12 (Duur van de overeenkomst). Na het einde van de minimumduur van de overeenkomst voor bepaalde tijd kan de overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 13.2. De opzegtermijn voor de klant bedraagt bij overeenkomsten voor bepaalde tijd een maand voor het einde van de duur van de overeenkomst en bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd een maand. Als moment van opzeggen geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Telecomlijn.
- 13.3. Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. De opzegging van een overeenkomst door de klant kan alleen door middel van een (liefst aangetekende) brief aan Telecomlijn. Een opzegging door Telecomlijn zal schriftelijk geschieden. Als moment van opzegging geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Telecomlijn of door de klant.
- 13.4. Telecomlijn stelt de klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
- 13.5. Als Telecomlijn enige verplichting uit de overeenkomst of uit enige toepasselijk verklaarde voorwaarde niet nakomt, is de klant bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Dit kan echter pas nadat de klant Telecomlijn schriftelijk of elektronisch in gebreke heeft gesteld bij het vestigingsadres van Telecomlijn en Telecomlijn er niet in geslaagd is de tekortkoming binnen de aangezegde redelijke termijn te herstellen. Een en ander tenzij de tekortkoming van Telecomlijn gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
- 13.6. Telecomlijn heeft het recht de levering van haar dienst, zonder compensatie voor de klant, op te schorten indien:
 - De klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting.
 - De klant niet aan zijn overige verplichtingen uit de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden voldoet, bijvoorbeeld dat de klant geen werkende internetverbinding heeft.
 - De klant bij of na het aangaan van de overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Telecomlijn heeft verstrekt.
 - De klant dusdanig de belangen van Telecomlijn schaadt dat van Telecomlijn redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de dienst wordt aangeboden. Telecomlijn zal dan de klant hiervan spoedig op de hoogte stellen.
 - Naar aanleiding van een melding van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement of schuldsaneringsmaatregelen.
 - De klant verliest haar handelsbekwaamheid.
- 13.7. De opschorting kan ongedaan worden gemaakt indien de reden tot opschorting niet meer bestaat en de eventuele door Telecomlijn ingevolge de opschorting gemaakte kosten door de klant aan Telecomlijn zijn betaald.
- 13.8. Telecomlijn heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien:
 - De reden voor opschorting niet binnen een redelijke termijn wordt opgeheven.
 - De vergunningen, op basis waarvan de diensten worden aangeboden, van Telecomlijn worden beëindigd.
 - De overeenkomst tussen Telecomlijn en een derde worden beëindigd, waardoor de diensten van Telecomlijn niet meer kunnen worden geleverd.
 - Technische of bedrijfseconomische redenen of veranderingen in wet- en regelgeving dat veroorzaken.
 - Telecomlijn kennis neemt van gegevens op grond waarvan Telecomlijn terecht kan vrezen dat de klant niet aan haar verplichtingen zal/kan voldoen.
- 13.9. Telecomlijn zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 13.10. Zodra de overeenkomst wordt beëindigd is het recht op betalingen aan Telecomlijn direct opeisbaar.
- 13.11. Zowel de klant als Telecomlijn kunnen de overeenkomst zonder recht op schadevergoeding jegens de andere partij en zonder tussenkomst van de rechtbank per direct ontbinden indien:
 - Er sprake is van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, liquidatie.

- Verliezen van handelsbekwaamheid van de andere partij.
- De andere partij haar activiteiten staakt.
- De andere partij in verzuim is.

13.12. Telecomlijn zal direct na beëindiging van de overeenkomst de door haar verstrekte gegevens/codes innemen of blokkeren.

13.13. Telecomlijn heeft het recht om een redelijke vergoeding voor de beëindiging overeenkomst in rekening te brengen.

13.14. Alle verplichtingen die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, blijven onveranderd van kracht.

AANSPRAKELIJKHEID VOOR PARTIJEN

14.1. Telecomlijn kan slechts aansprakelijk gesteld worden in geval van:

- Een toerekenbare tekortkoming
- De klant alles in het werk stelt om de schade zoveel mogelijk te beperken.
- De klant Telecomlijn onverwijd op de hoogte brengt van enig probleem teneinde Telecomlijn in de gelegenheid te stellen binnen een redelijk termijn alsnog aan haar verplichtingen jegens de klant te voldoen.
- De klant Telecomlijn maximaal faciliteert bij het leveren van haar diensten en het oplossen van storingen die tot schade kunnen leiden.
- Uiterlijk 30 dagen na het ontstaan van de schade de klant deze schriftelijk heeft gemeld aan Telecomlijn

14.2. Telecomlijn kan nooit aansprakelijk worden gesteld indien:

- Er sprake is van onoordeelkundig handelen van de klant.
- De schade is ontstaan ten gevolge van de door de klant geleverde onjuiste of onvolledige informatie
- De schade het gevolg is van internetverbindingen of apparatuur die niet door Telecomlijn zijn geleverd.
- De schade het gevolg is van de door de klant zelfstandig gewijzigde instellingen of infrastructuur.
- Telecomlijn naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basisgegevens van de klant ter beschikking dient te stellen aan een daartoe bevoegde instantie.
- Er redenen zijn die niet toegerekend kunnen worden aan Telecomlijn op basis van redelijkheid en billijkheid en op basis van de wet.

14.3. De klant is aansprakelijk in geval van een toerekenbare tekortkoming voor de schade die zij/hij veroorzaakt aan Telecomlijn op grond van deze Algemene Voorwaarden en voor zover de wet dat bepaalt.

14.4. De aansprakelijkheid van Telecomlijn is te allen tijde beperkt tot slechts dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheidsstelling betrekking heeft.

14.5. De aansprakelijkheid van Telecomlijn is te allen beperkt tot tweemaal de abonnementskosten welke per periode bij de klant in rekening worden gebracht.

PRIVACYBESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1. Telecomlijn verzamelt en verwerkt persoonsgegevens van de klant in overeenstemming met de nu geldende privacywetgeving.

15.2. In de Privacy Policy van Telecomlijn staat vermeld waarom, op welke manier en voor welke doeleinden Telecomlijn de persoonsgegevens verzamelt en verwerkt.

15.3. Wanneer de klant bij het aanvraagformulier zijn/haar e-mailadres invult zal dit e-mailadres worden toegevoegd aan de mailinglist van Mailchimp die Telecomlijn regelmatig verstuurt.

ONDERHOUD, STORINGEN EN UPGRADES

16.1. In geval van storingen zal Telecomlijn zich inspannen om deze zo spoedig mogelijk op te lossen.

16.2. Om onderhoud te kunnen uitvoeren kan Telecomlijn de dienst (gedeeltelijk) buiten werking stellen. Indien de buitenwerkingstelling langere tijd duurt zal Telecomlijn de klant hiervan op de hoogte stellen.

16.3. Teneinde de dienstverlening te verbeteren kan Telecomlijn (de technische specificaties van) haar diensten wijzigen of upgraden. Telecomlijn is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit wijzigingen van technische specificaties.

16.4. Telecomlijn is verplicht om zoveel mogelijk rekening te houden met het belang van de klant en zal niet-beschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk voorkomen.

APPARATUUR IN BRUIKLEEN

17.1. Alle door Telecomlijn aan de klant ter beschikking gestelde apparatuur (en volgens de factuur in bruikleen) blijft eigendom van Telecomlijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

17.2. De klant is aansprakelijk voor alle schade als gevolg van het tenietgaan en/of beschadiging en/of diefstal van deze apparatuur.

17.3. Op eerste verzoek van Telecomlijn zal de klant de apparatuur, op de door Telecomlijn gewenste momenten, retourneren binnen een termijn van 14 dagen.

TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN EN JURISDICTIE

- 18.1. De overeenkomst waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken alsmede alle aanbiedingen, offertes en facturen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
- 18.2. Bij klachten dient de klant deze altijd schriftelijk in te dienen bij Telecomlijn onder vermelding van haar/zijn klantnummer.
- 18.3. Telecomlijn zal de klacht binnen dertig (30) dagen door middel van een schriftelijke reactie inhoudelijk beantwoorden. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Telecomlijn aan de klager kenbaar maken binnen welk termijn die klacht alsnog inhoudelijk zal worden beantwoord.
- 18.4. Bij een geschil tussen de zakelijke klanten en Telecomlijn is het Nederlandse recht van toepassing.
- 18.5. Alleen particuliere klanten kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie (de Geschillencommissie). Het postadres is: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 18.6. De geschillen tussen de klant en Telecomlijn over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Telecomlijn te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen aanhangig gemaakt worden bij de Geschillencommissie; dit kan zowel door de klant als door Telecomlijn. Informatie over het aanhangig maken van geschillen kan worden gevonden op www.degeschillencommissie.nl.
- 18.7. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst bij Telecomlijn heeft ingediend.
- 18.8. Nadat de klacht bij Telecomlijn is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 18.9. Wanneer de klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Telecomlijn aan deze keuze gebonden. Indien Telecomlijn een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij de klant vragen zich binnen vijf (5) weken uit te spreken of zij/hij hiermee akkoord gaat. Telecomlijn dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 18.10. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 18.11. Onverminderd het voorgaande kan de klant geschillen ook schriftelijk aanbrengen bij de ACM in de gevallen bij de wet geregeld.
- 18.12. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie, dan wel de ACM is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 18.13. In geval een geschil bij de rechtbank aanhangig wordt gemaakt zullen de geschillen uitsluitend aan de bevoegde rechter te Rotterdam worden voorgelegd.
- 18.14. Indien een bij krachtens wettelijke regeling vastgestelde maatregel dan wel een voor de telecombranche relevante gerechtelijke uitspraak Telecomlijn noodzaakt tot het veranderen van de overeenkomst en/of dienstverlening, kan klant hieraan geen recht ontnemen de overeenkomst te ontbinden of te beëindigen.
- 18.15. Indien een of meer bepalingen uit deze voorwaarden en/of overeenkomsten van Telecomlijn met de klant niet of niet geheel rechtsgeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand.
- 18.16. Deze Algemene Voorwaarden zijn aangemaakt op 18 juli 2018.
- 18.17. Deze Algemene Voorwaarden zijn bindend voor alle partijen.