

## Artikel 1 – Algemeen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden leggen alle rechten en verplichtingen van Unified Telecom en haar klanten vast in het kader van het onderhoud van een PBX en telefonie toestellen, met inbegrip van de accessoires en applicaties waar van toepassing, die bij Unified Telecom werd aangekocht en door Unified Telecom of haar onderaannemer werd geïnstalleerd (hierna de "TELEFONIE" genoemd). Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op de eventuele algemene voorwaarden van de klant en/of algemene voorwaarden van andere Unified Telecom overeenkomsten in relatie tot het onderhoud van de TELEFONIE.
- 1.2. Het onderhoudscontract, aangevuld met deze algemene voorwaarden, vormt de integrale overeenkomst gesloten tussen de klant en Unified Telecom (hierna het "contract" genoemd) met betrekking tot het onderhoud door Unified Telecom of haar onderaannemer van de TELEFONIE van de klant.
- 1.3. Unified Telecom behoudt zich het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Unified Telecom verbindt zich ertoe alle betrokken klanten via elke aangewezen methode van deze wijzigingen op de hoogte te stellen. Deze kennisgeving dient ten minste twee (2) weken voor de inwerkingtreding te gebeuren indien het een wijziging van de algemene voorwaarden of een prijswijziging betreft. De communicatie via email van deze wijziging(en) wordt beschouwd als een aanvaardbare methode.
- 1.4. Klanten die niet akkoord gaan met de wijziging van de algemene voorwaarden of prijzen beschikken over een maximumtermijn van zeven (7) kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving, om het contract te beëindigen overeenkomstig artikel 7.1.

## Artikel 2 – Aanvang en looptijd van het contract

- 2.1. Klanten die bij Unified Telecom een TELEFONIE hebben gekocht, kunnen op elk ogenblik een onderhoudscontract bij Unified Telecom afsluiten. De klant verklaart de enige eigenaar te zijn van de TELEFONIE. Indien niet, moet hij bewijzen dat hij door de eigenaar of de mede-eigenaar(s) gemachtigd werd het contract te ondertekenen.
- 2.2. Indien de klant een onderhoudscontract aanvraagt na de dieninstelling van de TELEFONIE zal de aanvaarding van die aanvraag afhankelijk zijn van een voorafgaand technisch onderzoek van de TELEFONIE, op kosten van de klant, aan de algemeen geldende tarieven.
- 2.3. Het contract gaat in op de dag van zijn ondertekening en wordt afgesloten voor de bepaalde duur (zijnde het aantal overeengekomen jaren) die in de Bijzondere voorwaarden van het contract vermeld wordt.
- 2.4. De verhuizing van de TELEFONIE heeft geen enkel gevolg voor de duur van het contract.

## Artikel 3 – Beëindiging contract

- 3.1. Indien de klant het contract, via aangetekende brief, gedurende de initiële periode wil beëindigen of indien Unified Telecom het contract opzegt krachtens artikel 3.2., is Unified Telecom gemachtigd van rechtswege een schadeloosstelling te eisen wegens voortijdige beëindiging van het contract. Deze schadeloosstelling wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op honderd (100) procent van de onderhoudsfee dat nog verschuldigd is tot aan de normale vervaldag van het contract. Deze schadeloosstelling is niet verschuldigd indien de klant het contract opzegt op grond van artikel 1.4. van deze algemene voorwaarden.
- 3.2. Ingeval een van de partijen zijn verplichtingen niet nakomt, kan de andere partij het contract van rechtswege beëindigen. De beëindiging komt er nadat een ingebrekestelling tot nakoming onbeantwoord is gebleven gedurende een termijn van dertig (30) kalenderdagen, te rekenen vanaf de kennisgeving ervan via een aangetekende brief.
- 3.3. Het contract wordt van rechtswege beëindigd ingeval één van de partijen zich in een toestand van staking van betaling, insolventie, faillissement of vereffening bevindt.
- 3.4. Onverminderd hetgeen voorafgaat, eindigt het contract van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van de TELEFONIE.
- 3.5. Aan het einde van de overeenkomst, welke ook de reden daarvoor zijn, mag de klant alle software en documentatie die kaderen in het onderhoudscontract niet langer gebruiken en dient hij Unified Telecom de exemplaren terug te bezorgen die hij in zijn bezit heeft.

## Artikel 4 – Overdragen van het contract

- 4.1. De klant mag het contract enkel aan een derde overdragen, mits Unified Telecom daartoe schriftelijk en vooraf de toestemming heeft gegeven.
- 4.2. Unified Telecom mag het contract aan een derde overdragen, op voorwaarde dat Unified Telecom de klant daarvan op voorhand verwittigt.
- 4.3. De klant aan wie bij vonnis de toegang tot en/of het verblijf op het adres van de aansluiting van de TELEFONIE wordt ontzegd, verleent aan Unified Telecom het recht het contract ambtshalve over te dragen aan de persoon die wettelijk de plaats van de aansluiting betreft, indien deze laatste daarom vraagt.
- 4.4. Bij overlijden van de klant blijft het contract lopen jegens de erfopvolging tot het wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een legataris of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de overleden klant.
- 4.5. De overdracht is gratis en houdt in dat alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het contract worden overgedragen aan de overnemer.

## Artikel 5 – Uitvoering

- 5.1. De onderhoudsprestaties die het voorwerp uitmaken van dit contract bestaan in het stellen van een diagnose, de plaatsbepaling, het lokaliseren, het verhelpen van de storing, de vervanging of herstelling van defecte onderdelen van de installatie en maintenance updates (in relatie tot de oorzaak van de storing) van de software voor zover de storing zich heeft voorgedaan in het kader van een normaal gebruik en de klant als een "goede huisvader" met de TELEFONIE is omgegaan. De updates omvatten niet : de nieuwe versies van software die bijkomende functionaliteiten omvatten (bv ondersteuning van een bijkomend protocol, dienst, etc) ook wel functionele updates genoemd.
- 5.2. De prestaties zijn uitsluitend van toepassing op de TELEFONIE (het materiaal) zoals opgesomd in het onderhoudscontract en omvatten:
- de centrale eenheid;
  - de toestellen eigen aan de TELEFONIE;
  - de applicaties die als TELEFONIE applicaties worden omschreven.
- Worden dus niet tot de TELEFONIE gerekend :
- de ICT toestellen zoals routers, switches, servers, etc;
  - de fax toestellen;
  - de modems tenzij deel uitmakend van een TELEFONIE applicatie;
  - accessoires of periferie die niet deel uitmaken van de TELEFONIE

- 5.3. Zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de onderhoudsprestaties die zijn bedoeld in artikel 5.1.: het preventieve onderhoud alsook de volgende prestaties:
- het terug in dienst stellen en/of het vernieuwen van defect geraakte uitrustingen door externe oorzaken zoals: trillingen, overmatige vochtigheid, defecten of storingen op het elektriciteitsnet, het telecommunicatienet of andere apparatuur die niet in het onderhoudscontract is opgenomen, chemische dampen, golven of stralingsverschijnselen, verkeerde handelingen, staking, arbeidsconflict, brand en daarmee gepaard gaande risico's, onweer, bliksemfenomenen, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, waterschade, overstromingen, natuurrampen, onweer, hagel, druk van sneeuw of ijs, glasbreuk;
  - de werken met betrekking tot de eventuele vervanging van verbruiksgoederen zoals: magnetische dragers (tapes, diskettes en andere), optische dragers (schijven, CD's en andere), batterijen en accumulatoren;
  - de prestaties die op verzoek van de klant moeten worden uitgevoerd buiten de kantooruren, weekend en feestdagen;
  - de prestaties met betrekking tot het eerste nazicht en desgevallend het terug in werking stellen ter gelegenheid van de overname van een bestaande TELEFONIE door de klant; of bij een wijziging van de TELEFONIE door een derde die niet is gemachtigd door Unified Telecom;
  - de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de TELEFONIE die noodzakelijk zijn gemaakt door een operator van openbare netwerken of een dienstverlenend bedrijf, of de prestaties die zijn voorgescreven door het BIPT en/of de nationale en/of Europese overheden;
  - de prestaties met betrekking tot de wijziging of de bijwerking van de TELEFONIE naar aanleiding van externe oorzaken, waarvan de fabrikant en/of Unified Telecom of haar onderaannemer niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld;
  - de prestaties verbonden aan de wijziging en/of verbetering van de kwaliteit van de installatie, ongeacht de reden; bijvoorbeeld de stromen, de opslag- en overdrachtvolumes, de kwaliteit van de bekabeling;
  - de prestaties uitgevoerd door Unified Telecom of haar onderaannemer als gevolg van een wijziging uitgevoerd door de klant of een derde die niet is gemachtigd door Unified Telecom;
  - de prestaties verbonden aan de diagnoses tests ter identificatie van defecten waarvan de herkomst en de oorzaken inherent zouden zijn aan de uitrustingen, toepassingen en/of netwerken die door derden zijn geïnstalleerd en beheerd;
  - de herstelling of de vervanging van losse elementen (snoeren, draden, contactdozen, antennes, enz);
  - de levering van reinigingsproducten;
  - Elke herconfiguratie op vraag van de klant

- 5.4. Tenzij anders overeengekomen met de klant, dient Unified Telecom of haar onderaannemer met de uitvoering van de onderhoudsprestaties te beginnen ten laatste op de werkdag volgend op de dag waarop zij/hij door de klant of zijn gemachtigde van de storing op de hoogte is gesteld enkel nadat Unified Telecom bevestigd heeft dat de oorzaak van de storing tengevolge van de TELEFONIE is. Elk type van storing dient door de klant te worden gemeld door een ticket aan te maken bij UT door een e-mail te versturen naar [support@unifiedtelecom.eu](mailto:support@unifiedtelecom.eu) met specificering van naam, contactpersoon, adres waarop de Dienst wordt afgenomen, en details van de Storing.

- 5.5. Unified Telecom stelt alles in het werk opdat de herstellingen en/of de vervanging zo spoedig mogelijk zou worden uitgevoerd. Alleen Unified Telecom of haar onderaannemer bepaalt welke technische middelen zullen worden ingezet voor het verrichten van de onderhoudsprestaties.

- 5.6. In het kader van het onderhoudscontract komt Unified Telecom of haar onderaannemer, tijdens de kantooruren ter plaatse bij de klant ("on site") of vanuit de gebouwen van Unified Telecom of haar onderaannemer ("remote"). Buiten de kantooruren komt Unified Telecom of haar onderaannemer op verzoek onder de geldende voorwaarden en aan de geldende tarieven. Indien gewenst kan de klant een prijsopgave krijgen voor een interventie buiten de kantooruren.

- 5.7. De klant waarborgt Unified Telecom en/of haar onderaannemer ten alle tijde toegang tot de TELEFONIE. De klant dient Unified Telecom en/of haar onderaannemer alle noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen om haar/hem toegang tot alle delen van de TELEFONIE te verschaffen.

5.8. Indien de "remote"-interventie niet mogelijk was omwille van de klant, zullen de verplaatsingskosten van de "on site"-interventie gefactureerd worden aan de geldende voorwaarden en tarieven.

#### Artikel 6 - Onderhoudsfee, facturatie en betaling

6.1. De vergoeding voor de onderhoud ("onderhoudsfee" genoemd) heeft enkel betrekking op de prestaties die vermeld zijn in artikel 5.1.

6.2. De onderhoudsfee slaat niet op de kosten voor preventief onderhoud, noch op de kosten die verband houden met de in artikel 5.3. vermelde prestaties. Zijn eveneens uitgesloten van het onderhoudsfee, de vergoedingen, taksen en kosten zoals:  
- alle vergoedingen die eventueel verschuldigd zijn aan de operatoren van de openbare netwerken en/of het BIPT of aan elke andere officiële instantie;  
- de vergoedingen die betrekking hebben op het verbruik van elektrische stroom;  
- alle taksen van welke aard ook;  
- de verzendingskosten van materieel dat voor herstelling naar Unified Telecom of haar onderaannemer wordt gestuurd;  
- de kosten die voortvloeien uit schade of verliezen als gevolg van het transport van materieel verzonden naar Unified Telecom of haar onderaannemer.

6.3. Het initieel bedrag van de onderhoudsfee wordt vermeld in de bestelbon in bijlage van het onderhoudscontract.

6.4. Unified Telecom behoudt zich het recht om het bedrag van het onderhoudsfee elk jaar op 1 januari te herzien. De herziening wordt toegepast tijdens de facturatie van de eerstvolgende semester.

6.5. De onderhoudsfee wordt per semester gefactureerd volgens de geldende betalingsvoorwaarden.

6.6. De kosten, vergoedingen en taksen die worden vermeld of waarnaar wordt verwezen in artikel 6.2. en die Unified Telecom of haar onderaannemer eventueel maken, alsook elke niet gerechtvaardigde verplaatsing, zullen het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke factuur op basis van de gebruikelijke prijzen en voorwaarden die van kracht zijn op het ogenblik dat deze kosten, vergoedingen en taksen worden gemaakt of de niet gerechtvaardigde verplaatsing plaatsheeft.

6.7. De eventuele aanduiding van een derdebetaler ontheft de klant niet van zijn betalingsverplichting ingeval de derde-betaler in gebreke blijft.

6.8. Bij achterstand van betaling door de klant van de verschuldigde bedragen, kan Unified Telecom van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling de betaling eisen van verwijlrenten die tegen het wettelijke tarief verhoogd met 5% worden berekend, met een minimum van 12%.

#### Artikel 7 – TELEFONIE wijzigingen

7.1. Elke wijziging of uitbreiding aan de TELEFONIE geeft aanleiding tot een mogelijke aanpassing van het onderhoudsfee in een nieuw contract.

7.2. Elke wijziging aan de TELEFONIE dient zonder uitzondering verwezenlijkt te worden door Unified Telecom of haar onderaannemer.

7.3. Onder "wijziging" aan de TELEFONIE wordt verstaan:

- elke uitbreiding of vermindering van de capaciteit;
- elke verplaatsing of verhuizing;
- elke gedeeltelijke vernieuwing of aanpassing, van welke aard ook.

#### Artikel 8 – Verantwoordelijkheden

8.1. De in het kader van onderhavig contract geleverde prestaties vormen geen garantie voor een ononderbroken werking van de installatie.

8.2. In het algemeen kan Unified Telecom slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout in haar hoofde of die van haar werknemers. Bovendien, erkent en aanvaardt de klant dat Unified Telecom geen verantwoordelijkheid op zich neemt voor immateriële schade alsook voor schade zoals winstderving, inkomensverlies, werkonderbreking, beschadiging of verlies van gegevens. Onverminderd de imperatieve wettelijke bepalingen, zal in alle gevallen waar Unified Telecom eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, deze aansprakelijkheid beperkt zijn tot 5.000 EUR per jaar, alle schadegevallen samen en met een maximum van 1.000 EUR per schadegeval.

8.3. Unified Telecom kan niet verantwoordelijk worden gesteld bij gevallen van overmacht zoals vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer die het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarvoor zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kan vermijden, zoals onder meer oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, stakingen of sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar personeelsleden zijn betrokken), lockout, overstromingen, langdurige vorst, branden of stormen, contractbreuk door een leverancier, een onderbreking in de bevoorrading bij de leveranciers van Unified Telecom.

8.4. In geval van rechtstreekse of onrechtstreekse aansluiting op een operator of een dienstenbedrijf via interfaces en/of signalisaties, zelfs wanneer zij gestandaardiseerd zijn op nationaal of Europees niveau, is het mogelijk dat de kwaliteit en/of diensten niet kan worden gewaarborgd. Unified Telecom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele ontoereikende kwaliteit en/of vermindering van de diensten kwaliteit, en evenmin voor enig financieel verlies of enige winstderving voortvloeiend uit een niet aangepaste routing.

8.5. Indien de TELEFONIE gebruik maakt van het net en/of van de bekabeling van de klant, garandeert deze laatste de kwaliteit en de capaciteit die voor de goede werking van de TELEFONIE vereist zijn.

8.6. De klant is verantwoordelijk voor het beheer en management van de data applicaties op gebruikers en administrator niveau en dient Unified Telecom de nodige info te verstrekken i.v.m. aanpassingen van data applicaties die de oorzaak kunnen zijn van een storing.

8.7. De klant is verantwoordelijk voor het vlot kunnen uitvoeren van werkzaamheden en met name creëert hij de voor het uitvoeren van de werkzaamheden benodigde omstandigheden in zijn onderneming en stelt hij kosteloos geschikt personeel ter beschikking.

8.8. De Klant dient in te staan voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie en documentatie die hij ter beschikking stelt van Unified Telecom, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

#### Artikel 9 – Neerleggen van klachten

9.1. Ingeval van moeilijkheden bij de uitvoering van het contract wordt de klant verzocht zich te wenden tot Unified Telecom via aangetekend schrijven.

9.2. De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die volledig onafhankelijk van Unified Telecom optreedt en die de klachten van klanten onderzoekt met betrekking tot de activiteiten van Unified Telecom.

9.3. Het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst zijn te vinden in de informatiebladzijden van de gidsen.

9.4. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard.

#### Artikel 10 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

10.1. Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van het contract valt onder de exclusieve bevoegdheid van rechtbanken van Brussel.

10.2. De bepalingen van het contract zijn onderworpen aan het Belgische recht.