

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN INFOPACT

Deze algemene voorwaarden zijn van Infopact Netwerkdiensten BV, gevestigd op Weena 670, (3012 CN) te Rotterdam.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definitie gehanteerd, zowel in enkelvoud als in meervoud.

- 1.1 Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van Infopact.
- 1.2 Aansluitingstesten: de testen welke uitgevoerd worden door Infopact in gevolge artikel 5.
- 1.3 Acceptatiedatum: de datum waarop de Contractant de Dienst accepteert of geacht moet worden de Dienst geaccepteerd te hebben overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.
- 1.4 Contractant: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Infopact een Overeenkomst is aangegaan.
- 1.5 Dienst: de door Infopact aangeboden data- en internetdiensten (waaronder xDSL-, glasvezel-, internet-, alarm-, pin- en overige IP-diensten) inclusief de Randapparatuur Voorzieningen en eventuele andere e-producten, zoals nader omschreven in de Dienstbeschrijving.
- 1.6 Dienstbeschrijving: een door Infopact opgesteld document waarin de Dienst nader is beschreven.
- 1.7 Eenmalige kosten: de bedragen die de Contractant verschuldigd is aan Infopact voor de levering van de Dienst.
- 1.8 Infopact: Infopact Netwerkdiensten BV, gevestigd op Weena 670, (3012 CN) te Rotterdam.
- 1.9 Maandelijke kosten: de bedragen die Contractant maandelijks aan Infopact verschuldigd is voor het leveren van de Dienst.
- 1.10 Storing: het in materiële zin niet voldoen aan de in de Dienstbeschrijving overeengekomen functionele specificaties.
- 1.11 ACM: Autoriteit Consument & Markt.
- 1.12 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Infopact en Contractant op grond waarvan Infopact de Dienst aan Contractant ter beschikking stelt.
- 1.13 Randapparatuur: alle apparaten (inclusief telefoontoestellen, pinterminals, kassasystemen en beveiligingsapparaten), systemen, bekabeling en faciliteiten die door Contractant bestemd zijn om direct of indirect op de Dienst te worden aangesloten ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.
- 1.14 Service Agreement: het document dat een beschrijving van en specifieke informatie over de Dienst bevat.
- 1.15 Service Level Agreement: onderdeel van de Service Agreement waarin het service niveau is vastgelegd dat Infopact verleent voor de desbetreffende Dienst.
- 1.16 Voorzieningen: de faciliteiten, apparatuur, systemen, bekabeling, programmatuur en andere customer premises equipment, welke door Infopact worden verstrekt ten behoeve van de (op)levering van een Dienst.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende de levering door Infopact van de Diensten aan of ten behoeve van Contractant.
- 2.2 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Infopact en Contractant zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de verschillende documenten van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde:
 - a. de offerte/ het overeenkomstformulier;
 - b. de Dienstbeschrijving(en);
 - c. de Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Indien deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest

op een rechtsverhouding tussen Infopact en Contractant, wordt Contractant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

- 2.5 Infopact is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Infopact zal de wijziging via de e-mail en/of via een nieuwsbrief bekendmaken. De wijzigingen treden 60 (zestig) dagen na deze bekendmaking, danwel op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld, in werking. Indien Contractant een wijziging in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren heeft hij gedurende 1 (één) maand voorafgaand aan de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden, de mogelijkheid om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

Artikel 3 Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Infopact worden vrijblijvend gedaan.
- 3.2 De Overeenkomst tussen Infopact en Contractant komt tot stand op het moment dat Infopact een aanvraag van de Dienst door Contractant door middel van een schriftelijke danwel elektronische bevestiging heeft aangevraagd, danwel bij gebreke van een bevestiging, op het moment van de aanvang van de dienstverlening door Infopact aan de Contractant.
- 3.3 De Dienst wordt aangevraagd door indiening van een ondertekende offerte. Infopact is gerechtigd nadere eisen te stellen aan de aanvraag en de benodigde aanvullende informatie. Aanvragen die niet aan deze eisen voldoen worden, niet door Infopact in behandeling genomen.
- 3.4 Infopact is te allen tijde gerechtigd een aanvraag te weigeren (bijvoorbeeld indien zij gereede twijfel heeft over de kredietwaardigheid van Contractant), zij is daarbij niet gebonden haar redenen in dit verband te vermelden.

Artikel 4 De Dienst

- 4.1 Infopact zal zich inspannen de Dienst met zorg en overeenkomstig de Dienstbeschrijving en de overeengekomen afspraken, termijnen en procedures uit te voeren. Alle opgegeven (lever)termijnen dienen slechts als richtlijn en zijn dus nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Om te kunnen beoordelen of het technisch mogelijk is om de Dienst te leveren, zal voorafgaand aan de indiening een aantal tests moeten worden uitgevoerd. Aan de uitslag van deze tests kunnen geen rechten worden ontleend. Indien blijkt dat het technisch niet mogelijk is om Dienst aan Contractant te leveren, is Infopact gerechtigd de Overeenkomst op grond daarvan te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 4.2 Infopact kan niet garanderen dat de Dienst geschikt is voor enig doel noch dat Contractant te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst. Het is technisch onmogelijk om elke Storing of beperking van de Dienst te voorkomen. Storingen en beperkingen kunnen onder meer optreden als gevolg van storingen in de internet- of telefonie verbindingen, bezetting van inbelpunten of storingen in het elektriciteitsnetwerk. Infopact doet haar uiterste best om de Storingen met inachtneming van hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, waaronder begrepen indien overeengekomen de SLA, zo spoedig mogelijk te verhelpen.
- 4.3 Bepaalde onderdelen van de Dienst kunnen afhankelijk zijn van de aanwezigheid van bepaalde Randapparatuur, hardware, faciliteiten, materialen of (interne)verbindingen. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, draagt Contractant zorg voor de tijdige aanwezigheid, installatie en werking van de voor de Dienst benodigde Randapparatuur, hardware, faciliteiten, materialen of verbindingen (met uitzondering van de Voorzieningen). Infopact draagt hier voor geen enkele verantwoordelijkheid.
- 4.4 Infopact is gerechtigd de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigde onderhoud van de Dienst, congestie in het netwerk of andere technische handelingen. Infopact zal de Contractant hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte stel-



- len, tenzij dit in redelijkheid, gegeven de situatie en de daaraan verbonden tijdsdruk, niet mogelijk is.
- 4.5 Infopact is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Dienst aan te brengen. Indien, naar het oordeel van Infopact, de wijziging en/of verbeteringen de bereikbaarheid en het functioneren van de Diensten aanmerkelijk nadelig beïnvloed, zal Infopact Contractant binnen een redelijke termijn voor de invoering van de wijziging en/of verbetering op de hoogte brengen.
- 4.6 Infopact is gerechtigd, doch niet verplicht, beperkingen te stellen aan het gebruik van de Dienst, waaronder begrepen het belemmeren of vertragen van het gebruik van de Dienst, indien en voor zover deze beperking noodzakelijk is:
- om de gevolgen van congestie te beperken, waarbij gelijke soorten verkeer gelijk worden behandeld;
 - ten behoeve van de integriteit en de veiligheid van het door Infopact gebruikte netwerk en/of de Dienst of een Randapparaat;
 - om de doorgifte van ongevraagde communicatie als bedoeld in artikel 11.7, eerste lid, Tw aan Contractant te beperken, tenzij Contractant daartegen bezwaar heeft gemaakt; of
 - ter uitvoering van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel.
- 4.7 Indien een inbreuk op de integriteit of veiligheid van het door Infopact gebruikte netwerk en/of de Dienst of een Randapparaat, bedoeld in artikel 4.6 onderdeel b, wordt veroorzaakt door verkeer afkomstig van een Randapparaat zal Infopact, indien redelijkerwijs mogelijk, voorafgaand aan het nemen van een maatregel waarmee het verkeer wordt beperkt, melding daarvan doen aan Contractant en Contractant in de gelegenheid stellen de inbreuk op korte termijn te staken. Wanneer dit wegens de vereiste spoed niet voorafgaand aan het nemen van de maatregel mogelijk is, zal Infopact zo snel mogelijk melding doen van de getroffen maatregel.
- Artikel 5 Oplevering**
- 5.1 Indien overeengekomen zal Infopact bij de oplevering van de Dienst overgaan tot het uitvoeren van een Aansluittest. Nadat deze Aansluitingstest succesvol is afgerond, verstrekt Infopact aan Contractant een 'kennisgeving van de oplevering'.
- 5.2 Contractant dient Infopact uiterlijk binnen 5 werkdagen na de ontvangst van de 'kennisgeving van oplevering' overeenkomstig artikel 5.1 en 5.4 schriftelijk van eventuele Storingen in kennis te stellen.
- 5.3 Indien Contractant een Storing niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2 aan Infopact meldt, wordt Contractant geacht de Dienst te hebben aanvaard per de datum van de 'kennisgeving van oplevering'.
- 5.4 Indien Contractant Infopact overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.2 in kennis heeft gesteld van een Storing zal Infopact zich in alle redelijkheid inspannen om het Storing ongedaan te maken, opnieuw de Aansluittest uit te voeren en aan Contractant overeenkomstig het bepaalde in dit artikel 5 een 'kennisgeving van de oplevering' verstrekken.
- Artikel 6 Gebruik van de Dienst**
- 6.1 Om gebruik te kunnen maken van de Dienst dient Contractant zelf zorg te dragen voor de benodigde hard- en software, Randapparaten en elektronische communicatiemiddelen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 6.2 Contractant ontvangt mogelijk van Infopact een account, toegangscode en of password. Contractant is verantwoordelijk voor het geheimhouden, bewaren en beveiligen hiervan. Infopact is te allen tijde gerechtigd het account en de toegangscode en of password aan te passen, bijvoorbeeld indien zij het vermoeden heeft dat er sprake is van oneigenlijk gebruik van de Dienst via het account, de toegangscode en of password.
- 6.3 Contractant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Randapparaten, Voorzieningen en de Dienst en is verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen van zijn eigen infrastructuur, Randapparatuur en toegangscode. Contractant zal zich bij het gebruik van de Dienst houden aan de relevante wet- en regelgeving, het nationale nummerplan, alsmede aan de door Infopact kenbaar gemaakte instructies en aanwijzingen. Contractant staat in voor al het gebruik dat via zijn account of via zijn aansluiting van de Dienst wordt gemaakt.
- 6.4 Contractant zal de Dienst niet gebruiken, noch doen laten gebruiken, voor onrechtmatige, oneigenlijk of strafbare handelingen. Hieronder wordt mede, doch niet uitsluitend, verstaan het af luisteren van telefoongesprekken, het beïnvloeden of opzettelijk verstoren van communicatie, het verzenden van ongevraagd junkmail, bulkmail of spam, het hinderen van andere gebruikers van de Dienst alsmede het op frauduleuze wijze gebruikmaken van de Dienst.
- 6.5 Indien het telecommunicatieverkeer en / of de dienstverlening van Infopact hinder ondervindt van het gebruik door Contractant van de Dienst, is Contractant gehouden de door Infopact gegeven redelijke instructies voor het gebruik van de Dienst en de eventueel daarbij behorende Voorzieningen op te volgen, onverminderd enig ander aan Infopact toekomend recht.
- 6.6 Contractant staat er voor in dat de door hem gebruikte Randapparaten te allen tijde voldoen aan alle geldende wettelijke voorschriften en eisen. Contractant zal geen Randapparaten of andere apparaten of programmatuur gebruiken waardoor schade kan ontstaan aan de Dienst of schade kan ontstaan bij Infopact of bij een derde, of waardoor een storing in de Dienst kan ontstaan
- 6.7 De Contractant die handelt in strijd met zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden is aansprakelijk voor alle schade die daaruit voortvloeit voor Infopact.
- 6.8 Contractant vrijwaart Infopact volledig tegen alle aanspraken van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van Contractant van de Dienst, danwel door het niet nakomen van zijn verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden alsmede het handelen in strijd daarmee.
- Artikel 7 Toegang op locatie van Contractant**
- 7.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Infopact, danwel een door Infopact aangewezen derde, ten behoeve van de levering van de Dienst op de overeengekomen locaties Voorzieningen aanbrengen, in stand houden, wijzigen, verplaatsen of verwijderen.
- 7.2 In het geval Infopact op de locatie van Contractant werkzaamheden moet verrichten, zal het personeel van Infopact of van door Infopact ingeschakelde derden, in overleg met Contractant, toegang verkrijgen tot de locaties en de ruimten waar de werkzaamheden dienen te worden verricht. De Contractant zal alle nodige maatregelen treffen zodat Infopact de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.
- 7.3 Contractant staat in voor de veiligheid van de door haar ter beschikking gestelde ruimten en materialen en zal Infopact vrijwaren voor aanspraken van derden, personeelsleden daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of nalaten van Contractant of van onveilige situaties in diens organisatie.
- Artikel 8 Informatieplicht en medewerking**
- 8.1 Contractant zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen en/of medewerking.
- 8.2 Contractant staat ervoor in dat de in lid 1 bedoelde gegevens en inlichtingen juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is de informatie aan Infopact te verstrekken ten behoeve van de levering van de Diensten. Contractant vrijwaart Infopact tegen eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 8.3 Indien de Contractant verhuist danwel het factuuradres van de Contractant wijzigt, dient de Contractant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigingsplaats en / of nieuwe factuuradres schriftelijk aan Infopact mee te delen.
- 8.4 Indien Contractant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot de Dienst, bijvoorbeeld door het gebruik van toegangscode en wachtwoorden van Contractant, dient hij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 (twee) werkdagen schriftelijk aan Infopact te melden. Infopact is niet aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van de Dienst ten gevolge heeft.
- Artikel 9 Storingen**
- 9.1 Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Dienst, dient de storing door of namens de Contractant zo spoedig mogelijk aan Infopact te worden gemeld, onder opgave van een duidelijk opgestelde omschrijving van de opgetreden storing.
- 9.2 Infopact zal zich inspannen een Storing zo spoedig mogelijk, nadat de



Storing door Contractant is gemeld, te onderzoeken en op te heffen. Infopact zal zich inspannen om zo spoedig mogelijk na de storingsmelding dusdanige maatregelen te treffen, dat van de Dienst danwel van een vergelijkbare alternatieve voorziening gebruik kan worden gemaakt. Infopact kan er echter niet voor instaan dat storingen altijd kunnen worden opgelost.

- 9.3 Indien er sprake is van een Storing komen de kosten van het storingsonderzoek, de kosten van het opheffen van de storing en de voorrijkosten voor rekening van Infopact, tenzij (i) de storing het gevolg is van een handelen of nalaten van de Contractant in strijd met de Overeenkomst, (ii) de Contractant onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van de Dienst(en) danwel (iii) indien de storing is ontstaan door de aanwezigheid van niet (goed) functionerende Randapparatuur of andere apparaten van Contractant.
- 9.4 Indien partijen schriftelijk een SLA zijn overeengekomen zal Infopact zich inspannen om de storing binnen de in de SLA genoemde termijnen te onderzoeken en op te lossen.
- 9.5 Contractant zal Infopact steeds tijdig informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Dienstverlening en de Storingen.
- 9.6 Indien partijen schriftelijk een SLA zijn overeengekomen, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing latend van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens het in artikel 4.5 en 4.6 bedoelde onderhoud danwel omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Infopact zijn gelegen en met inachtneming van de Dienst als geheel. Behoudens tegenbewijs zal de door Infopact gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 10 Verwerking (persoons)gegevens

- 10.1 Teneinde de Dienst te kunnen bieden dient Infopact persoonsgegevens, waaronder ook verkeersgegevens en locatiegegevens, te verwerken. Deze gegevens worden in overeenstemming met de wet verwerkt.
- 10.2 Voor zover noodzakelijk, draagt Infopact zorg voor de aanmelding van de verwerking van de persoonsgegevens bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- 10.3 Infopact zal in het kader van de Dienst(en) die zij aan Contractant levert niet meer persoonsgegevens verwerken dan nodig is voor een goede levering van de Diensten.
- 10.4 Infopact verwerkt persoons- en verkeersgegevens mede, doch niet uitsluitend voor: facturatie; debiteurenbeheer; verkeersbeheer; voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude en onregelmatigheden; klachtenafhandeling; doorgifte aan de beheerders van de alarmnummers voor publieke diensten; en kredietwaardigheidonderzoek.
- 10.5 Infopact verwerkt de persoons- en verkeersgegevens eveneens voor marktonderzoek, verkoopactiviteiten en (direct) marketing ten behoeve van de werkzaamheden en /of diensten van Infopact en / of andere aan Infopact gelieerde ondernemingen, tenzij de Contractant daartegen bezwaar heeftgemaakt.
- 10.6 Infopact is gerechtigd persoonsgegevens en verkeersgegeven aan andere aanbieders van telecommunicatiediensten te verstrekken ten behoeve van de afwikkeling van telecommunicatieverkeer over de verschillende telecommunicatienetwerken. Infopact is bovendien gerechtigd persoonsgegevens in het kader van de levering van de Dienst te verstrekken aan haar toeleveranciers alsmede aan kredietinstellingen voor de beoordeling van de kredietwaardigheid;
- 10.7 Indien Infopact op basis van wet- of regelgeving of een uitspraak van een bevoegde rechter verplicht is (persoons)gegevens te verstrekken, verleent Infopact haar medewerking. Infopact zal eveneens haar medewerking verlenen aan een, juist en gerechtigd, bevel tot aftappen van een daartoe bevoegde instantie.
- 10.8 Indien uit een onderzoek van Infopact volgt dat Contractant of diens gebruikers hinderlijke of kwaadwillende oproepen hebben gedaan naar een andere contractant van Infopact of van andere aanbieders van telecommunicatiediensten, is gerechtigd de (persoons)gegevens van contractant te verstrekken aan de getroffen contractant die daartoe een verzoek heeft ingediend. Infopact zal Contractant van deze verstrekking op de hoogte stellen.
- 10.9 Infopact draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en de beveiliging van de door Infopact aangeboden diensten en verwerkte gegevens.
- 10.10 Indien de Contractant (of diens gebruikers) bezwaar heeft tegen het voormeld gebruik van persoonsgegevens, kan hij dat te allen tijde schriftelijk

aan Infopact kenbaar maken.

Artikel 11 Nummergebruik

- 11.1 Indien overeengekomen kent Infopact, ten behoeve van de Dienst, aan Contractant een telefoonnummer toe. Indien Contractant reeds één of meer telefoonnummers in gebruik heeft, kan hij in zijn aanvraag voor de Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Infopact indienen. Infopact zal het verzoek uitsluitend inwilligen indien blijkt dat het telefoonnummer geschikt is voor de Dienst, de overeenkomst met de vorige telefonie aanbieder kan worden beëindigd en die aanbieder aan de portering van het telefoonnummer meewerkt.
- 11.2 Contractant draagt er zorg voor dat het gebruik van het door hem voor de Dienst gebruikte telefoonnummer in overeenstemming is met de toepasselijke wet en regelgeving, het nationale nummerplan alsmede met de door Infopact kenbaar gemaakte instructies en aanwijzingen. Het toekennen van het telefoonnummer strekt uitdrukkelijk niet tot enige eigendomsoverdracht.
- 11.3 Infopact is te allen tijde gerechtigd de toekenning van een telefoonnummer in te trekken of te wijzigen. Infopact zal in ieder geval, doch niet uitsluitend, de toekenning van een telefoonnummer intrekken of wijzigen indien ACM de toekenning van het telefoonnummer intrekt of wijzigt, een wijziging van het nationale nummerplan daartoe noodzaakt, de Contractant de regels uit het nummerplan niet nakomt, danwel de Contractant op een andere wijze tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 11.4 Contractant kan Infopact verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst het bij hem in gebruik zijnde telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder. Indien Infopact met de betreffende aanbieder afspraken voor nummerportabiliteit heeft gemaakt, zal zij haar best doen de portering van het telefoonnummer naar de betreffende aanbieder te realiseren. Infopact is gerechtigd eventuele kosten die gemoeid zijn met de portering van het telefoonnummer bij Contractant in rekening te brengen.
- 11.5 Contractant kan Infopact verzoeken om bij verhuizing het bij hem in gebruik zijnde telefoonnummer mee te nemen naar het nieuwe adres. Contractant dient uiterlijk één maand voor de verhuizing, hiervan mededeling te doen aan Infopact. Tenzij dit in strijd is met het nummerplan, zal Infopact haar best doen het telefoonnummer te verhuizen naar het nieuwe adres. Indien het gebruik van het telefoonnummer op het nieuwe adres in strijd is met het nummerplan, danwel indien verhuizing van het telefoonnummer niet mogelijk is, zal Infopact een nieuw telefoonnummer aan Contractant ter beschikking stellen. Infopact is gerechtigd eventuele kosten die gemoeid zijn met de verhuizing danwel wijziging van het telefoonnummer bij Contractant in rekening te brengen.
- 11.6 Indien gewenst kan Contractant schriftelijk bij Infopact het verzoek indienen om:
- (i) de doorgifte van het telefoonnummer waarmee Contractant (of één van zijn gebruikers) kan worden geïdentificeerd te blokkeren;
 - (ii) het nummer van degene die hem oproept te blokkeren;
 - (iii) oproepen te weigeren waarvan het telefoonnummer is geblokkeerd.
- Geblokkeerde telefoonnummer kunnen door Infopact worden gedeblokkeerd indien er een alarmnummer gebeld wordt.

Artikel 12 Intellectuele Eigendomsrechten

- 12.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom met betrekking tot de Dienst, waaronder begrepen de software, Voorzieningen, documentatie en alle materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de Dienst, berusten uitsluitend bij Infopact of haar licentiegevers c.q. toeleveranciers.
- 12.2 Contractant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de aan hem ter beschikking gestelde documentatie, software, Voorzieningen en eventuele andere verstrekte materialen, beperkt tot het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Contractant zal zich bij het gebruik hiervan strikt houden aan voorwaarden neergelegd in deze Algemene Voorwaarden of anderszins aan Contractant opgelegd.
- 12.3 De Contractant zal alle redelijke instructies met betrekking tot het gebruik van handelsnamen en merken van Infopact of haar licentiegevers en andere aanwijzingen met betrekking tot de rechten van intellectuele of industriële eigendom van Infopact of haar licentiegevers die Infopact van tijd tot tijd geeft, opvolgen.



- 12.4 Het is de Contractant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom van Infopact of haar licentiegevers c.q. toeleveranciers, te verwijderen of te wijzigen.
- 12.5 Alle door Infopact uit hoofde van de Overeenkomst verstrekte gebruiksrechten vervallen bij het einde van de Overeenkomst van rechtswege.

Artikel 13 Levering van Voorzieningen en andere materialen

- 13.1 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, strekt de Overeenkomst niet tot enig overdracht van het eigendomsrecht met betrekking tot de Voorzieningen. Indien derden met betrekking tot de Voorzieningen rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen waaronder inbeslagname, zal Contractant deze derde terstond van de rechten van Infopact op de hoogte stellen. Contractant zal Infopact direct hierover informeren.
- 13.2 Contractant dient er voor zorg te dragen dat de Voorzieningen steeds zorgvuldig worden behandeld en in een ruimte staan die trillingsvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden. Contractant is niet gerechtigd zelf, dan wel door derden, wijzigingen aan te brengen in de Voorzieningen of deze te verplaatsen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 13.3 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van (Rand)apparaten, Voorzieningen en andere materialen of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Contractant over op het moment waarop deze door Infopact zijn afgeleverd op de door Contractant aangewezen locaties.
- 13.4 Indien partijen overeenkomen dat Infopact Randapparaten, Voorzieningen of andere producten verkoopt aan Contractant gelden, in aanvulling op de overige bepalingen uit de Algemene Voorwaarden, de hierna volgende bepalingen.
- 13.5 Alle door Infopact deze geleverde Randapparaten, Voorzieningen of andere producten blijven eigendom van Infopact totdat alle bedragen die Contractant voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren Diensten en Randapparaten, Voorzieningen of andere producten verschuldigd is (evenals alle overige bedragen die Contractant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is) volledig aan Infopact zijn voldaan.
- 13.6 Onverminderd artikel 13.3, zijn op de verkoop en de levering door Infopact aan de Contractant van de Randapparaten, Voorzieningen en andere producten tevens de algemene voorwaarden (inclusief garantievoorwaarden) van de leverancier van dat Randapparaat, product of Voorziening van toepassing.

Artikel 14 Vergoeding

- 14.1 Voor de levering van de Dienst is Contractant aan Infopact de overeengekomen vergoedingen verschuldigd. Alle verschuldigde vergoedingen zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, gesteld in euro exclusief BTW en overige heffingen.
- 14.2 De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, maandelijks of anderszins periodieke bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van een door Infopact geleverde Dienst.
- 14.3 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Infopact per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 14.4 Infopact is te allen tijde gerechtigd haar prijzen te verhogen te wijzigen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat prijzen voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen 2 (twee) maanden na de bekendmaking daarvan in.
- 14.5 Uitsluitend indien de in lid 4 bedoelde wijziging een prijsverhoging betreft waarmee Contractant niet akkoord kan gaan, heeft hij het recht binnen 30 (dertig) dagen na de aankondiging van de verhoging, de Overeenkomst gedeeltelijk schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
- 14.6 Onverminderd het voorgaande, is Infopact gerechtigd eenmaal per jaar haar prijzen aan te passen aan de tarieven van haar toeleveranciers alsmede de prijzen te indexeren conform de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor Statistiek.
- 14.7 Indien Infopact werkzaamheden en /of diensten levert die niet in de Overeenkomst zijn bepaald, zullen deze werkzaamheden en /of diensten gefactureerd worden tegen de op dat moment geldende tarieven van Infopact.

Artikel 15 Betaling

- 15.1 Infopact brengt de door Contractant verschuldigde bedragen telkens door middel van een (gespecificeerde) factuur in rekening. Voor de vaststelling van de hoogte van de factuur zijn de gegevens uit de administratie van Infopact leidend. Indien Contractant een niet-gespecificeerde factuur wenst te ontvangen dient hij daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen bij Infopact.
- 15.2 De eenmalig verschuldigde bedragen en de maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen, dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Dienst, dienen maandelijks achteraf te worden voldaan.
- 15.3 Indien Contractant niet binnen de op de factuur vermelde termijn betaalt, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 15.4 Vanaf de datum waarop de Contractant in verzuim is, is Contractant de wettelijke handelsrente verschuldigd en komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten gemaakt door Infopact ter inning van de vordering ten laste van Contractant. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van EUR 250,-.
- 15.5 Indien de Contractant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient de Contractant de bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan Infopact kenbaar te maken. Indien de bezwaren niet zijn ingediend binnen de voorgenoemde periode zullen deze als niet ontvankelijk worden verklaard. Na ontvangst van het bezwaar zal Infopact een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Betaling van het gedeelte waartegen geen bezwaar wordt gemaakt mag dan ook niet door de Contractant worden opgeschort.

Artikel 16 Geheimhouding

- 16.1 Iedere partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens van vertrouwelijke aard in welke vorm dan ook die zijn verkregen van en over de wederpartij.
- 16.2 Onverminderd het bepaalde in lid 1 mag de verstrekking van vertrouwelijke informatie slechts plaatsvinden in de volgende gevallen:
- aan andere medewerkers en personeelsleden van de eigen onderneming en aan derden, slechts voor zover zulks noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
 - aan derden, indien de partij die de informatie heeft overgedragen hiertoe voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend;
 - aan derden, indien dit uit hoofde van een wettelijke regeling van de partij gevorderd wordt en na een directe kennisgeving van een dergelijke vordering aan de wederpartij.
- 16.3 Infopact en de Contractant zullen hun werknemers en /of derden, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven.
- 16.4 Een gebod tot geheimhouding krachtens dit artikel is niet van toepassing op informatie en/of gegevens welke (a) reeds bekend zijn bij de andere partij, (b) algemeen beschikbaar zijn anders dan door inbreuk op de Overeenkomst, (c) rechtmatig ontvangen zijn van een derde partij zonder plicht tot geheimhouding, indien en voor zover deze derde partij daartoe gerechtigd is, of (d) openbaar zijn gemaakt uit hoofde van een wettelijke verplichting of bevel.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Infopact is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Contractant, indien Infopact daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt ("overmacht").
- 17.2 Omstandigheden als bedoeld in het vorige lid zijn onder meer, maar niet uitsluitend: storingen in de verbindingen van en met het Internet, storingen in de energie- of materiaalvoer, transportvertragingen, stakingen, uitsluiting, overheidsmaatregelen, het door vervoerders, leveranciers en /of andere derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen. Onder deze omstandigheden wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door Infopact te bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheden ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst dat nakoming, naar het oordeel van Infopact, in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.



17.3 Gedurende de periode van overmacht is Infopact gerechtigd haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst op te schorten. Indien de tijdelijke overmacht langer dan 3 (drie) maanden duurt, zijn partijen gerechtigd door middel van een daartoe strekkende buitengerechtigde schriftelijke mededeling de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat daaruit enige aansprakelijkheid van Infopact kan voortvloeien voor kosten of schade die het gevolg zijn van deze beëindiging. Laatstbedoeld recht vervalt evenwel zodra de situatie van overmacht zal zijn opgeheven en het recht tot ontbinding nog niet is ingeroepen.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

- 18.1 Infopact is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade ontstaan als gevolg van een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst en tot maximaal het in lid 2 van dit artikel genoemde bedrag.
- 18.2 De totale aansprakelijkheid van Infopact bedraagt nooit meer dan de totale vergoeding die Infopact gedurende een periode van een jaar voortgaand aan de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, van Contractant heeft betaald gekregen met een maximum van Euro 50.000,= (vijftigduizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd.
- 18.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten die Contractant heeft moeten maken om Infopact te laten voldoen aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst;
 - redelijke kosten die Contractant heeft moeten maken om de directe schade zoals bedoeld in dit artikel te voorkomen of te beperken; en
 - redelijke kosten die Contractant heeft moeten maken om de oorzaak en omvang van de directe schade vast te stellen.
- 18.4 De totale aansprakelijkheid van Infopact voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EURO 250.000,00 (tweehonderd en vijftigduizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd.
- 18.5 Iedere aansprakelijkheid van Infopact voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving en omzetterderving, gemiste besparingen, verliezen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade is uitgesloten.
- 18.6 Elk recht van schadevergoeding op grond van dit artikel vervalt, indien niet binnen 6 (zes) maanden na het moment waarop de schade zich heeft voorgedaan een rechtsvordering daartoe door of namens de Wederverkoper is ingesteld.

Artikel 19 Fair Use Policy

- 19.1 Het is Contractant niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten waardoor hinder en schade aan Infopact, haar klanten en/of de Dienst toegebracht kan worden, waardoor onrechtmatig jegens Infopact of derden wordt gehandeld of waardoor de gerechtvaardigde belangen van Infopact of derden geschaad kunnen worden. Hiervan kan onder meer sprake zijn bij:
- gebruik via een computer of router in plaats van een telefoon met meer dan één randapparaat tegelijkertijd;
 - het langdurig openstaan van verbindingen of bij continue of vrijwel continue gebruik (bijvoorbeeld bij een babyfoon of beveiligingsoproepen);
 - het georganiseerd gebruik van de Dienst voor bijvoorbeeld beluizen van telemarketing;
 - gebruik voor commerciële doeleinden zoals doorverkoop van de Dienst;
 - gebruik boven een bepaalde vooraf gecommuniceerde redelijke hoeveelheid verkeer, welke hoeveelheid is afgeleid van gemiddeld gebruik van andere, vergelijkbare gebruikers;
- 19.2 De beoordeling of het gebruik van Contractant kan worden beoordeeld als niet-redelijk, misbruik of excessief gebruik ligt geheel bij Infopact. Op de website zal Infopact nadere voorbeelden geven van niet-redelijk, misbruik of excessief gebruik.
- 19.3 Indien naar het oordeel van Infopact sprake is van niet-redelijk, misbruik of excessief gebruik is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging of ingebrekestelling en zonder schadeplichtig te zijn, het gebruik van de Dienst (al dan niet tijdelijk) op te schorten of te beperken danwel de overeenkomst te ontbinden. Infopact is in dat geval bovendien gerechtigd om alle kosten die gemoeid zijn met het Contractant's gebruik van

de Dienst volledig bij Contractant in rekening te brengen, één en ander onverminderd enig ander aan Infopact toekomend recht, waaronder het recht op een volledige vergoeding van de door haar geleden schade.

Artikel 20 Opschorting

- 20.1 Infopact is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Contractant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst, danwel indien Infopact gegronde vrees heeft om aan te nemen dat Contractant niet (volledig) aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen, onverminderd enig ander aan Infopact toekomend recht en zonder dat dit leidt tot enige verplichting tot betaling van de schadevergoeding. Zodra Contractant alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Infopact de opschorting opheffen.
- 20.2
- 20.3 Gedurende de periode van opschorting blijft de verplichting tot betaling van de vergoedingen onverkort bestaan.

Artikel 21 Duur en beëindiging

- 21.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een initiële periode van 12 (twaalf) maanden. Na afloop van deze initiële periode wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met een periode van 1 (een) maand, tenzij de Overeenkomst door een der Partijen uiterlijk 1 (een) maand voor het einde van de contractperiode schriftelijk wordt opgezegd, of er een verlenging met 12 (twaalf) of 36 (zesendertig) maanden is overeengekomen.
- 21.2 Iedere partij is gerechtigd om de Overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.
- 21.3 Onverminderd voorgaande en zonder schadeplichtig te zijn, is Infopact gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen of buitengerechtigd te ontbinden indien:
- de uitvoering van de Overeenkomst gedurende een maand is opgeschort;
 - er sprake is van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Infopact haar Dienst aanbiedt; of
 - indien technische of bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzakelijk;
- 21.4 Onverminderd alle overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere partij:
- surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan deze is verleend;
 - in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend;
 - de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd;
- 21.5 Opzegging of ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Contractant nimmer van enige betalingsverplichting ter zake van reeds door Infopact geleverde Diensten. Bedragen die Infopact voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 21.6 De bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging van de Overeenkomst te overleven, blijven ook na zulke beëindiging onverminderd van kracht.
- 21.7 Direct na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden ook, staakt Contractant het gebruik van de Dienst en Voorzieningen en retourneert hij alle Voorzieningen, exemplaren van Software, documentatie en andere materialen die in het kader van de Overeenkomst aan Contractant ter beschikking zijn gesteld. Infopact is gerechtigd Contractant redelijke kosten voor de beëindiging in rekening te brengen.

Artikel 22 Contractoverneming

- 22.1 Infopact is gerechtigd zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van de Contractant de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) over te dragen aan haar dochter- of groepsmaatschappijen, een derde of in onderaanneming uit te besteden.
- 22.2 Contractant is niet gerechtigd haar rechten of verplichtingen uit de Over-



eenkomst over te dragen aan derden of aan derden in gebruik te geven, tenzij Infopact hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 23 Toepasselijk recht en bevoegde recht

- 23.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Alle geschillen ter zake van, voortvloeiende uit dan wel anderszins verband houdende met de Overeenkomst, zullen worden berecht door de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

Rotterdam, september 2017