

Algemene Voorwaarden voor Vaste lijn telefonie - 01/03/2010

1. Definities

- 1.1. 'Algemene Voorwaarden': de algemene voorwaarden waarvan bij deze Overeenkomst sprake is.
- 1.2. 'Aanvraag': de aanvraag van de Contractant tot het leveren van de Diensten door Euphony aan de Contractant, uiteengezet in de aanvraag tot aansluiting (het contractformulier) en in deze Algemene Voorwaarden, inclusief eventuele wijzigingen.
- 1.3. 'Apparatuur': de apparatuur die door Euphony aan de Contractant wordt geleverd in verband met de Diensten.
- 1.4. 'Contractant': de natuurlijke persoon die een Overeenkomst met Euphony heeft gesloten, dan wel een aanvraag daartoe heeft gedaan.
- 1.5. 'Diensten': de door Euphony aan de Contractant te leveren lijnhuur, telefoondiensten en/of aanverwante diensten zoals gespecificeerd in de Aanvraag.
- 1.6. 'Euphony': Euphony Benelux NV, een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, kantoorhoudende te Nieuwegein (Postbus 751, 3430 AT Nieuwegein).
- 1.7. 'Overeenkomst': de overeenkomst tussen Euphony en de Contractant op grond waarvan de Diensten worden geleverd, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.8. 'Website': www.euphony.nl
- 1.9. 'Klantendienst': de telefonisch te bereiken servicedienst van Euphony (Tel. 0900-222 7 222 Algemene vragen, tel. 0900-222 5 222 Storingen).
- 1.10. 'KPN': KPN BV, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, kantoorhoudende te Den Haag (Postbus 30000, 2500 GA Den Haag).
- 1.11. 'Raamovereenkomst': de overeenkomst tussen Euphony en KPN op grond waarvan Euphony Diensten kan leveren aan de Contractant.
- 1.12. 'Lijnhuur': de huur van telefoonlijnen door Euphony van KPN en bijbehorende faciliteiten, zoals nader bepaald in de Raamovereenkomst tussen Euphony en KPN.
- 1.13. 'Green Billing': een website voor daartoe geregistreerde Contractanten, waarop de gehele facturatie online te bezichtigen is, waardoor papieren facturatie niet langer noodzakelijk is.

2. Toepasselijkheid en wijzigingen Algemene Voorwaarden

- 2.1. Op alle aanbiedingen door Euphony en op alle aanvragen van de Contractant tot levering van de Diensten en alle daaruit voortvloeiende overeenkomsten en verbintenissen zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.2. Op afwijkende of aanvullende bepalingen of afspraken kan de Contractant slechts een beroep doen indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Euphony zijn aanvaard.
- 2.3. Euphony verwierpt uitdrukkelijk iedere door de Contractant gehanteerde algemene voorwaarde(n) afwijkend van de onderhavige.
- 2.4. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of deze Overeenkomst naar het oordeel van een bevoegd rechter niet van toepassing is of in strijd met de wet, openbare orde, goede zeden of als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen. In een dergelijk geval zal door de partijen in goed onderling overleg de gewraakte bepaling vervangen worden door een geldige bepaling, met inachtneming van de bedoeling van de partijen ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst.
- 2.5. Euphony behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst te wijzigen door de Contractant daarvan in kennis te stellen. Indien de Contractant niet akkoord gaat met deze wijzigingen kan hij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, middels schriftelijke opzegging binnen vier (4) weken na ontvangstdatum van de kennisgeving.

3. Overeenkomst

- 3.1. De Aanvraag geldt slechts als aanvaard zodra Euphony dit schriftelijk heeft bevestigd. Op dat moment komt de Overeenkomst tot stand.
- 3.2. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Euphony alle redelijke inspanningen leveren om de Diensten aan de Contractant te leveren binnen de in de Aanvraag aangegeven termijn. Alle door Euphony aangegeven termijnen zijn indicatief en zijn slechts als fatale termijnen aan te merken indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. De Contractant verleent door ondertekening van de Aanvraag toestemming aan KPN om de preselectie van Euphony als transporteur te activeren op de door de Contractant aangewezen telefoon-aansluiting en daarmee alle voorgaande preselecties op te heffen. Alle schade die Euphony lijdt als gevolg van het onbevoegd verlenen van deze toestemming door de Contractant, is voor rekening van de Contractant.

4. Beëindiging van de Overeenkomst en Opschorting van de Diensten

4.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van onbepaalde duur.

4.2. Deze Overeenkomst kan te allen tijde door de Contractant schriftelijk of per e-mail worden beëindigd, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 1 maand. Post kan gestuurd worden naar Euphony Benelux nv, Postbus 751, 3430 AT, Nieuwegein o.v.v. Opzegging Vaste Lijn contract. E-mail kan gestuurd worden naar: klanteninfo.nl@euphony.com.

4.3. Uitsluitend naar inzicht van Euphony kan het met onmiddellijke ingang de levering van de Diensten beëindigen of opschorten of de Overeenkomst beëindigen, al dan niet met kennisgeving aan de Contractant, in het bijzonder wanneer:

- a. de Contractant niet voldoet aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst;
- b. Euphony gedwongen wordt tot beëindiging of opschorting in naleving van een bevel, instructie of verzoek van overheidswege, een organisatie voor nooddiensten of enig ander bevoegd orgaan;
- c. Euphony niet langer in staat is de Diensten te leveren omwille van redenen die niet redelijkerwijs binnen de beheersing liggen van Euphony;
- d. Euphony redelijke gronden heeft om de Contractant te verdenken van fraude, misbruik of een poging daartoe met betrekking tot het gebruik van de Diensten;
- e. Euphony redelijke gronden heeft om te vermoeden dat de Contractant bij of na het aangaan van de Overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Euphony heeft verstrekt; en
- f. Euphony redelijke gronden heeft om de Contractant te verdenken van het hinderen van het gebruik van de infrastructuur, onder andere bij het gebruik van niet-toegestane Apparatuur welke mogelijk bepaalde negatieve effecten heeft op het netwerk van KPN. Alle redelijke kosten en uitgaven gemaakt door Euphony bij opschortingen en/of daaropvolgende heransluitingen van de Diensten zoals bedoeld in dit artikel 4 zijn voor rekening van Contractant.

4.4. Onmiddellijk na de beëindiging of opschorting van de Diensten en/of de Overeenkomst zijn alle bedragen die de Contractant nog verschuldigd is aan Euphony direct en volledig opeisbaar door Euphony en heeft de Contractant niet het recht enige van die bedragen in te houden.

5. Overdracht van de Overeenkomst

5.1. De Contractant mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst of enig deel van de Overeenkomst niet aan een derde toewijzen of overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euphony, welke niet op onredelijke gronden geweigerd mag worden.

6. Eigendom

6.1. De Lijnhuur aansluiting wordt uitsluitend aan Contractanten met een PSTN-EV-aansluiting geleverd. De Lijnhuur aansluiting wordt geleverd door KPN aan de Contractant via Euphony en is en blijft eigendom van KPN.

7. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Contractant

7.1 De Contractant verklaart:

- a. tenminste achttien (18) jaar oud te zijn en bevoegd te zijn tot het aangaan van de Overeenkomst; en
- b. in te staan voor de volledigheid en correctheid van de verstrekte gegevens en Euphony te allen tijde en onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen van wijzigingen in deze gegevens.

7.2. Het is de Contractant niet toegestaan de Diensten dusdanig te gebruiken dat, naar het redelijke oordeel van Euphony, het door Euphony gebruikte netwerk, het telecommunicatieverkeer of (computer)systemen van Euphony of derden hiervan hinder zouden kunnen ondervinden of de belangen van Euphony kunnen worden geschaad. Het is de Contractant in geen geval toegestaan om:

- a. een telefoonverbinding gedurende langere tijd open te laten staan;
- b. onredelijk grote aantallen korte gesprekken te voeren in een kort tijdbestek; en
- c. de Diensten bovengemiddeld en onredelijk te gebruiken in vergelijking met andere afnemers van vergelijkbare diensten.

7.3. Het is de Contractant niet toegestaan om de IS/RA-punten behorende bij een door KPN aan

Euphony in gebruikgegeven Lijnhuur aansluiting te verwijderen of te verplaatsen zonder daarvoor verleende toestemming door KPN. Ook is het de Contractant niet toegestaan om typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen aangebracht op de IS/RA-punten behorende bij een door KPN aan Euphony in gebruikgegeven Lijnhuur aansluiting te verwijderen of te verhullen. De IS/RA-punten van alle Lijnhuur aansluitingen blijven te allen tijde eigendom van KPN.

7.4. De Contractant staat er voor in dat derden die gebruikmaken van de Diensten artikelen 7.1, 7.2, 7.3 en 7.4 van deze Algemene Voorwaarden volledig zullen naleven.

8. Kennisgevingen

8.1. Kennisgevingen door de Contractant dienen gestuurd te worden naar ofwel (i) Euphony Benelux NV, t.a.v. Klantendienst, Postbus 751, 3430 AT Nieuwegein ofwel per elektronische post naar klanteninfo.nl@euphony.com.

8.2. Euphony zal alle kennisgevingen versturen naar het adres dat de Contractant ingevuld heeft op de Aanvraag. Beide partijen kunnen het adres waar kennisgevingen heen gestuurd dienen te worden wijzigen middels schriftelijke kennisgeving of per elektronische post.

8.3. Elke kennisgeving met betrekking tot de Overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren en kan verstuurd worden via de post, faxbericht of elektronische post.

9. Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijkheid

9.1. De persoonsgegevens van de Contractant, zoals ingevuld op de Aanvraag, worden opgenomen in de bestanden van Euphony en gebruikt voor het beheer van de Dienst, in het kader van marktonderzoek. Zij kunnen tevens worden aangewend voor publicitaire activiteiten betreffende de producten en Diensten van Euphony. Indien de Contractant dergelijke informatie niet wenst te ontvangen, kan hij zich bij Euphony hiervoor gratis laten afmelden.

9.2. Euphony verbindt zich ertoe om geen persoonsgegevens van de Contractant aan derden mee te delen, tenzij op bevel van een bevoegde gerechtelijke overheid.

9.3. De Contractant heeft het recht zijn door Euphony bewaarde persoonsgegevens te raadplegen en te wijzigen. Daartoe dient de Contractant aan Euphony een gedateerd en ondertekend verzoekschrift te richten, vergezeld van een bewijs van zijn identiteit.

10. Prijzen

10.1. De door Euphony gehanteerde prijzen voor de Diensten bestaan uit:

- a. vaste, periodieke prijzen zoals in de Aanvraag gespecificeerd; en
- b. variabele gesprekskosten waarvan het bedrag afhangt van factoren zoals het aantal, soort en duur van de gesprekken.

10.2. Een overzicht van de actuele prijzen is te verkrijgen via de Website of via de klantendienst van Euphony.

10.3. Euphony behoudt zich het recht voor om de prijzen die het hanteert te verhogen of te verlagen en/of om van tijd tot tijd nieuwe prijzen in te voeren. Eventuele prijswijzigingen zullen dertig (30) dagen van tevoren aan de Contractant bekend worden gemaakt, tenzij op grond van de wet een andere termijn is vereist.

11. Facturering

11.1. Facturering vindt maandelijks plaats. De betalingstermijn bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum. Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

11.2. Facturen worden door de Contractant voldaan middels een automatische incasso ten gunste van Euphony of door de door Euphony toegezonden acceptgiro te voldoen.

11.3. De administratie van Euphony strekt – behoudens tegenbewijs – tot volledig bewijs voor de door de Contractant aan Euphony te betalen bedragen.

11.4. Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk door de Contractant aan Euphony kenbaar te worden gemaakt. Een beroep op termijnoverschrijding behoort Euphony niet toe, indien de bezwaren niet redelijkerwijs aan de Contractant kenbaar konden zijn binnen de genoemde termijn.

11.5. Betaling door de Contractant dient in ieder geval te geschieden, zonder aftrek of korting, binnen de in artikel 11.1 van deze Algemene Voorwaarden genoemde betalingstermijn en in euro's.

11.6. Na overschrijding van de betalingstermijn is de Contractant onmiddellijk in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Bij uitblijven van betaling zal de Contractant de wettelijke rente plus 2 procent (2%) vanaf dagtekening van de laatste aanmaning tot op de datum van algehele voldoening aan Euphony verschuldigd zijn. Euphony zal de Contractant voor elke verstuurd herinnering een meerkost van € 7 aanrekenen.

11.7. Alle in redelijkheid door Euphony gemaakte kosten verbonden aan het verkrijgen van voldoening van de door de Contractant verschuldigde bedragen zijn voor rekening van de Contractant. Hieronder vallende buitengerechtelijke (incasso)kosten bedragen ten minste de tarieven zoals gehanteerd volgens het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 150,- (honderdvijftig euro) per factuur.

11.8. Wanneer de Contractant zich registreert voor Green Billing, verklaart deze zich van het volgende bewust te zijn:

- a. dat het Euphony niet is toegestaan om persoonlijke gegevens te verspreiden aan derden;
- b. dat het Contractant niet is toegestaan om misbruik te maken van de Green Billing-website, op wat voor manier dan ook;
- c. dat persoonlijke gegevens gearchiveerd zullen worden en voor een periode van 6 maanden online bekeken kunnen worden door de Contractant.

11.9. Wanneer de Contractant zich registreert voor Green Billing, verklaart deze zich akkoord met het volgende:

- a. dat Euphony de beheerder van de persoonlijke informatie van de Contractant is en deze informatie te allen tijde zorgzaam zal bewaren;
- b. dat Euphony de gegevens van de Contractant mag doorzenden naar een bureau dat kredietwaardigheid controleert en dat Euphony de gegevens van die zoektocht mag bewaren. Deze informatie kan vervolgens tevens worden gebruikt door andere kredietverstrekkers voor het beoordelen van aanvragen, om daardoor schulden, verzamelingen en fraude van de Contractant te kunnen traceren en voorkomen; en
- c. dat Euphony persoonlijke informatie, zoals persoonlijke contactgegevens, naar medewerkers van kantoren van de Euphony groep in andere landen en naar onafhankelijke Euphony consultants kan sturen. Dit ten bate van marktonderzoek en direct marketing. Communicatie daartoe kan voorkomen via fax, via e-mail, per post of telefonisch. Wanneer de Contractant niet deel wenst te nemen aan dergelijke marketingactiviteiten, kan deze zich daarvoor schriftelijk afmelden: Euphony Benelux NV, Postbus 751, 3430 AT Nieuwegein.

12. Wijziging van Diensten en Lijnhuur

12.1. Euphony behoudt zich het recht voor te allen tijde en zonder kennisgeving wijzigingen in de Diensten aan te brengen die het nodig acht om de dienstverlening aan de Contractant voor de toekomst te verzekeren of die nodig zijn om te voldoen aan een wettelijke (of anderszins van overheidswege opgelegde) vereiste en de aard of kwaliteit van de Diensten niet materieel beïnvloeden.

12.2. Euphony merkt op dat KPN zich het recht voorbehoudt te allen tijde technische eigenschappen van Lijnhuur te kunnen wijzigen. Waar dat mogelijk is zal KPN trachten de betreffende wijzigingen uit te voeren zonder dat die gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Euphony en de Contractant. De wijziging zal niet eerder plaatsvinden dan 1 maand – of zoveel langer dan redelijkerwijs mogelijk is – nadat deze is bekend gemaakt.

13. Garanties en beperking van aansprakelijkheid

13.1. Euphony zal:

- a. zich inspannen de Diensten en de Apparatuur van voldoende kwaliteit te laten zijn; en
- b. tekortkomingen aan de Diensten of Apparatuur verhelpen zodra Euphony ervan kennis heeft en zo snel als dit redelijkerwijs mogelijk is, tenzij de tekortkoming het gevolg is van één van de oorzaken beschreven in artikel 13.4.a of 13.4.b van deze Algemene Voorwaarden of van nalatigheid van de zijde van de Contractant om de in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden omschreven verplichtingen en verantwoordelijkheden na te komen.

13.2. De Contractant zal Euphony onmiddellijk op de hoogte stellen van elke tekortkoming of defect en Euphony een redelijke termijn gunnen om elke dergelijke tekortkoming of defect te verhelpen.

13.3. Euphony biedt geen garantie dat de Diensten volledig, ononderbroken en zonder enige storing of beperking zullen functioneren.

13.4. Euphony is niet aansprakelijk voor:

- a. het niet kunnen leveren van de Diensten ten gevolge van fouten in de door de Contractant gebruikte telecommunicatietoestellen (andere dan de Apparatuur);
- b. elke tekortkoming in de prestaties van de Diensten omwille van redenen die niet redelijkerwijs binnen de beheersing liggen van Euphony, waaronder begrepen (maar niet beperkt tot) het in gebreke blijven van een derde (inbegrepen een andere publieke telecommunicatieoperator of onderhouder), de omstandigheid dat door KPN of de Contractant niet voldaan wordt aan het in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde, acties van overheidswege, tekorten in de levering van toegangslijnen van derden of andere omstandigheden van overmacht;
- c. indirecte schade, zoals verlies van winsten, inkomsten, zakencijfers of verwachte besparingen, al dan niet als gevolg van bewuste roekeloosheid of schuld van de zijde van Euphony;
- d. enige schade en/of verlies die het gevolg is van beschadiging of verstoring van gegevens, al dan niet als gevolg van grove onvoorzichtigheid of schuld van de zijde van Euphony;
- e. indirecte, speciale en/of gevolgschade, daaronder begrepen kosten, uitgaven en/of vorderingen die verband houden met het leveren van de Diensten en al dan niet het gevolg zijn van grove onvoorzichtigheid of schuld van de zijde van Euphony; en
- f. de door de Contractant gemaakte kosten voor het afleiden van zijn telefoonverkeer naar een andere operator ingeval de Diensten een tekort vertonen.

13.5. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Euphony beperkt tot een bedrag van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro) voor elke afzonderlijke gebeurtenis of reeks gebeurtenissen die het gevolg zijn van een gemeenschappelijke oorzaak.

13.6. Op grond van de Raamovereenkomst is KPN slechts jegens Euphony aansprakelijke en uitsluitend voor de volgende schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan:

- a. schade aan zaken; en
- b. schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel.

In geval van aansprakelijkheid van KPN is de vergoedingsplicht beperkt tot een bedrag van maximaal € 500.000,- (vijfhonderd-duizend euro) per gebeurtenis.

13.7. De bepalingen van dit artikel blijven gelden na beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de wijze van beëindiging.

14. Storingen

14.1. Euphony zal KPN zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een storing gelegen in het KPN domein, zodat KPN deze storing naar beste kunnen zo spoedig mogelijk kan opheffen met inachtneming van de in de Raamovereenkomst vastgelegde procedures en termijnen.

14.2. KPN behoudt zich het recht voor om ten behoeve van onderhoud en/of de opheffing van een storing tijdelijk (een deel van) de Lijnhuur aansluiting buiten gebruik te stellen met inachtneming van in de Raamovereenkomst vastgelegde procedures en termijnen. KPN zal dit tijdig, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, aan Euphony mededelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

Euphony zal dit tijdig melden aan de Contractant, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

14.3. KPN is gerechtigd, ter waarborging van een goede werking van de Lijnhuur aansluiting, metingen te verrichten in aan Euphony in gebruik gegeven Lijnhuur aansluitingen.

15. Geschillen

15.1. Geschillen tussen de Contractant en Euphony over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst met betrekking tot de door Euphony te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de Contractant als door Euphony worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

15.2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie Telecommunicatie slechts in behandeling genomen indien de Contractant zijn klacht eerst schriftelijk aan Euphony heeft voorgelegd. Euphony zal binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de Contractant binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan de Contractant zal worden meegedeeld.

15.3. Binnen dertig (30) dagen na ontvangst door de Contractant van de inhoudelijke reactie van Euphony, dan wel binnen dertig (30) dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in artikellid 15.2 had moeten worden gereageerd, kan de Contractant het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

15.4. Wanneer de Contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, is Euphony aan deze keuze gebonden. Indien Euphony een geschil aan de Geschillencommissie Telecommunicatie voor wenst te leggen, is Euphony verplicht om de Contractant schriftelijk te vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Euphony dient daarbij aan te kondigen dat het zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

15.5. De Geschillencommissie Telecommunicatie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie Telecommunicatie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie Telecommunicatie gelden als voor de Contractant en Euphony bindende adviezen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

16. Toepasselijk recht / bevoegde rechter

16.1. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door en zullen worden uitgelegd in overeenstemming met het Nederlands recht.

16.2. Euphony en de Contractant zullen alle geschillen die ontstaan in verband met deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst in goed gezamenlijk overleg trachten op te lossen. Indien in onderling overleg geen oplossing kan worden bereikt, zal de meest gerede partij het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Utrecht, onverminderd het in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde.