

# Algemene voorwaarden

## Artikel 1 - Definities

**Aansluiting:** de mogelijkheid om gebruik te maken van de door Garantiebellen aangeboden telefonie en/of internet diensten al dan niet met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen;

**Aanvullende Dienst:** in het kader van de Dienst aangeboden additionele diensten;

**Aanvullende Voorwaarden:** voorwaarden voor een specifieke dienst of een bijzondere aanbieding van de Dienst die gelden in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden en andere documenten die horen bij de Overeenkomst;

**Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden voor de Dienst;

**Apparatuur:** een telefoon, modem, VPN-box, settop-box, switch, router of een andere zend- en/of ontvangericrting, die als randapparaat geschikt is om door middel van een Aansluiting met een netwerk verbonden te worden;

**Garantiebellen:** Garantiebellen, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61233927

**Garantiebellen Klantenservice:** de klantenservice van de Garantiebellen waar de Klant zich tot kan wenden met al zijn/haar vragen over de Garantiebellen Dienst, te bereiken onder het telefoonnummer 010 7139 660 of schriftelijk op het adres van Garantiebellen;

**Bruikleenproduct of Bruikleenproducten:** door Garantiebellen aangeboden dan wel geleverde Apparatuur in bruikleen;

**Dienst of Diensten:** door Garantiebellen aangeboden dan wel geleverde (telecom)diensten;

**Ingebruikstingsdatum:** de datum waarop de Aansluiting(en) in gebruik wordt/worden gesteld;

**Klant:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon (wederpartij) die met Garantiebellen een overeenkomst tot het leveren van diensten sluit;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tot het leveren van de Dienst door Garantiebellen aan de Klant. De Algemene voorwaarden, en aanvullende voorwaarden(wanneer van toepassing) maken deel uit van de overeenkomst.

**Schriftelijk:** Onder 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan per e-mail, per briefpost of per fax. Vanwege reden van efficiency en het tegengaan van onnodig materiaalverbruik verstuurt Garantiebellen haar communicatie gewoonlijk per e-mail.

**Voicelog:** een onderdeel van een telefoongesprek dat - na aankondiging - wordt opgenomen, waarin de inhoud van de Overeenkomst (in hoofdlijnen wordt besproken) en waarvan de weergave/inhoud als bindend bewijs geldt tussen partijen. Dit geldt als bewijsovereenkomst in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving.

## Artikel 2 - Algemene bepalingen

2.1. Garantiebellen is een handelsnaam van To the Max Callcenter B.V., gevestigd en kantoorhoudend te Rotterdam. Zij handelt onder de naam Garantiebellen, en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer

61233927.

- 2.2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtshandelingen of andere rechtsbetrekkingen van welk aard dan ook tussen Garantiebell en haar wederpartijen (hierna: 'Klant'). Voor een (Aanvullende) Dienst kunnen Aanvullende Voorwaarden gelden.
- 2.3. Indien Garantiebell instemt met de levering van een door de Klant gewenste Aanvullende Dienst, dan zijn de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de Overeenkomst ter zake van bedoelde Aanvullende Diensten
- 2.4. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt op aanvraag van Klant kosteloos toegezonden.
- 2.5. De Klant heeft kennisgenomen van de inhoud van de Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst met Garantiebell.
- 2.6. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Toepasselijkheid van (inkoop)voorwaarden van de Klant of anderen wordt uitdrukkelijk en expliciet van de hand gewezen.
- 2.7. Garantiebell kan de voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden per e-mail toegestuurd. De wijzigingen treden pas na ten minste een maand na de bekendmaking, of een latere datum zoals die op de bekendmaking wordt vermeld, in werking.
- 2.8. Als er een wettelijk recht is om de overeenkomst te beëindigen als gevolg van de door Garantiebell voorgenomen wijziging kan de Klant overgaan tot het geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen van de Overeenkomst met ingang van de datum waarop de nieuwe voorwaarden ingaan. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Garantiebell te zijn ontvangen.
- 2.9. Technische wijzigingen waartoe Garantiebell door de overheid is genoodzaakt of die door Garantiebell op verzoek van Klant zijn aangebracht vallen niet onder de strekking van de artikelen 2.7 en 2.8.
- 2.10. Wanneer er tegenstrijdigheid is tussen de bepalingen van de verschillende documenten (die samen de gehele Overeenkomst vormen) geldt de volgende rangorde:
1. Voicelog
  2. Bestelformulier
  3. Algemene voorwaarden (en in het verlengde: aanvullende voorwaarden)
- 2.11. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

### Artikel 3 - Aanbieding, totstandkoming, duur en de Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Dit vindt plaats op een van de navolgende wijzen;
- a. door het mondeling tot stand komen van de Overeenkomst (voicelog);
  - b. door het ondertekenen van de Overeenkomst door Klant;
- 3.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst. Indien in de overeenkomst geen minimum periode is vermeld is de minimumperiode per Aansluiting 12 maanden. De minimumperiode gaat in op de datum waarop de aansluiting(en) in gebruik wordt/worden gesteld (hierna: "ingebruikstellingsdatum").
- 3.3. Wanneer de minimumperiode is verstreken volgt er een stilzwijgende verlenging voor onbepaalde tijd tenzij anders overeengekomen of tenzij één van de partijen de aansluiting beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Indien een Minimumperiode is overeengekomen geldt dat opzegging eerst kan geschieden na verloop van de Minimumperiode. Opzeggingen dienen schriftelijk plaats te vinden onder vermelding van naam, adres, postcode, woonplaats, klantnummer, gewenste einddatum en de telefoonnummers die het betreft en dienen ondertekend te worden.
- 3.4. De Klant kan nimmer rechten ontlenu aan de korting die is overeengekomen ten behoeve van deze Aansluiting(en) wanneer deze, om welke reden dan ook, wordt beëindigd voor de ingebruikstellingsdatum. Als de Klant

de korting reeds in ontvangst heeft genomen, dan is Garantiebellen gerechtigd deze korting van de klant terug te vorderen.

3.5. Garantiebellen heeft het recht, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de aan Garantiebellen toekomende rechten (d.w.z. rechten ten aanzien van reeds vervallen boetes of rente, het recht op schadevergoeding e.d.) en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een schriftelijke mededeling aan de klant, de levering van de (aanvullende) Dienst te beëindigen, enig verschuldigd bedrag aan Garantiebellen in zijn geheel op te eisen of aansluitkosten in rekening te brengen in de volgende gevallen:

- a. wanneer er enige verplichtingen jegens Garantiebellen niet of niet geheel wordt nagekomen uit kracht der wet of de Overeenkomst; of
- b. indien er sprake is van een aanvraag voor faillissement, een faillietverklaring aanwezig is, tot boedelafstand wordt overgegaan dan wel beslag wordt gelegd op het geheel of een gedeelte van zijn of haar vermogen; of
- c. wanneer er wordt nagelaten een deel of het gehele factuurbedrag te voldoen binnen de daarvoor gestelde termijnen; of
- d. indien er is overgegaan of wordt besloten tot staking of overdracht van de onderneming.

3.6. Indien klant klant tijdens de looptijd van de overeenkomst, voor de overeengekomen einddatum, wil beëindigen zal klant worden aangerekend een bedrag dat zal bestaan uit alle bedragen die te vorderen zijn onder het contract, vermeerderd met een schadevergoeding wegens contractbreuk die 35 % van de overeengekomen prijs bedraagt, met een minimum van 150,00 EUR. Onder de bedragen die te vorderen zijn onder het contract worden in elk geval, maar niet uitsluitend, gerekend periodieke vaste kosten te vermeerderen met de gemiddelde variabele kosten, aansluitkosten en geleverde (bruikleen)apparatuur.

## Artikel 4 - Tarieven en betaling

4.1. De klant is de tarieven verschuldigd zoals die zijn omschreven op de website. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting (btw), accijnzen, in- en uitvoerrechten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Tarieven voor belminuten naar het buitenland zijn onderhevig aan marktfluctuaties. Garantiebellen factureert belminuten buitenland met een vaste winstopslag door zoals die aan haar in rekening worden gebracht door KPN-Wholesale. Een lijst met actuele tarieven is altijd op de website van Garantiebellen te raadplegen.

4.2. Garantiebellen heeft het recht een korting c.q. aanbieding per aansluiting aan klant te verstrekken. Deze korting c.q. aanbieding wordt per bestelling opnieuw vastgesteld. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

4.3. Garantiebellen is gerechtigd om, zonder aankondiging vooraf, de gehanteerde prijzen één maal per jaar te indexeren conform de CBS Consumentenprijsindex plus maximaal 6 procent. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs, en de prijsverhoging kan nimmer aanleiding vormen voor een tussentijdse ontbinding.

4.4. De klant ontvangt maandelijks een (elektronische) factuur van Garantiebellen. Hierop staan de kosten voor het gebruik van de aansluiting(en), en eventuele vergoedingen voor aanvullende diensten, en overige kosten. De vaste, periodieke kosten is de klant verplicht om bij maandelijks vooruitbetaling voor de komende maand te voldoen.

Gesprekskosten worden in beginsel achteraf gefactureerd, per begin van een maand voor de voorafgaande maand. Garantiebellen is gerechtigd de kosten die de limiet van 250 euro ex btw te boven gaan al dan niet per automatische incasso te incasseren, vanaf het moment dat de limiet wordt overschreden.

Ten aanzien van alle overige door Garantiebellen te leveren dienstverlening dienen facturen door Klant te worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen acht dagen na factuurdatum moeten betalen. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

4.5. Alle facturen en overige communicatie worden in beginsel per mail verzonden. De eerste factuur na aansluiting wordt ook per post verstuurd, waar geen kosten voor in rekening worden gebracht.

Wanneer de Klant ervoor wil kiezen alle facturen schriftelijk per post te ontvangen, dan zullen de maanden daarna extra

kosten in rekening worden gebracht voor de kosten van de administratie en het verzenden.

4.6. Voor het gebruik van automatische incasso worden geen kosten in rekening gebracht. Wanneer de Klant na de eerste drie maanden per factuur wil betalen zonder automatische incasso, dan wordt hiervoor een additioneel bedrag in rekening gebracht.

4.7. Eventuele onjuistheden in de facturen van Garantiebellens dienen voor het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan de Garantiebellens medegedeeld te worden. Bij gebrek wordt geacht dat de Klant de factuur akkoord heeft bevonden.

4.8. De Dienst(en) is(/zijn) bedoeld voor normaal gebruik.

In het geval van bijzondere omstandigheden is Garantiebellens gerechtigd om tussentijds te factureren en/of (onmiddellijke) aanbetaling te vorderen en de klant hierover te informeren, Bijzondere omstandigheden kunnen o.a. zijn wanneer er ongebruikelijk veel of kostbare telecommunicatieverkeer in een kort tijdbestek heeft plaatsgevonden of wanneer er twijfel bestaat over het rechtmatig gebruik van de Aansluiting(en).

4.9. Indien de Klant niet over is gegaan op tijdige betaling, dan zal de Garantiebellens de klant op de hoogte brengen. Hierna wordt één nadere termijn van betaling vastgesteld waarop het verschuldigd bedrag over op het rekeningnummer van Garantiebellens. Als moment van betaling geldt het moment dat Garantiebellens de betaling heeft ontvangen.

4.10. indien ook binnen de termijn als genoemd in art 4.10 geen betaling ontvangen wordt, is de klant in verzuim zonder dat daarvoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf dat moment wordt de klant geïnformeerd over de buitengerechtelijke incassokosten.

4.11. Garantiebellens heeft het recht om de dienst(e) of aansluiting(en) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen indien de (onmiddellijke) betaling uitblijft.

4.12. De Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van hetgeen Garantiebellens nog te vorderen heeft met hetgeen hij/zij meent te mogen vorderen van de Garantiebellens. Garantiebellens is vooralsnog bevoegd om alles wat verschuldigd is aan de Klant te verrekenen met wat de Klant aan Garantiebellens verschuldigd is (al dan niet opeisbaar).

## Artikel 5 - Niet-tijdige betaling

5.1. Alle aan de invordering verbonden kosten vanaf de vervaldatum van de factuur zijn voor rekening van de Klant. De administratie- en (buitengerechtelijke) incassokosten komen tevens voor rekening van de Klant, alsmede de eventuele rente.

5.2. Garantiebellens blijft het recht behouden om tot buitengebruikstelling over te gaan zonder ingebrekestelling of mededeling wanneer de Klant de factuur niet binnen de door Garantiebellens gestelde termijn betaalt, haar overboeking ongedaan maakt of er gerede twijfel bestaat aan haar betaal capaciteit. Klant dient Garantiebellens onmiddellijk op de hoogte te stellen indien zo een (soortgelijke) situatie zich voordoet. Daarnaast is Garantiebellens gerechtigd het gehele factuurbedrag onmiddellijk en integraal op te eisen en/of tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan. Bij een beëindiging is de klant verplicht de vaste, periodieke kosten van de nog resterende periode van de Overeenkomst te voldoen, waarbij de Klant geen rechten kan ontlenen aan enige voorgaande toegekende kortingen.

5.3. De betalingen die door de Klant zijn gedaan strekken eerst ter afdoening van de verschuldigde kosten, vervolgens ter afdoening van de verschenen rente en tot slot ter afdoening van de opeisbare facturen die het langst openstaan.

5.4. Wanneer Garantiebellens vaststelt dat de Klant binnen een periode van veertien dagen na verzoek van Garantiebellens tot het voldoen aan zijn of haar verplichtingen niet alsnog is nagekomen, dan kan Garantiebellens de Overeenkomst beëindigen. Enige aanspraak van de Klant tegenover Garantiebellens komt dan te vervallen.

De Klant is aansprakelijk voor alle schade, waaronder gederfde inkomsten die Garantiebellens lijdt als gevolg van de tekortkomingen van de klant en de daarop volgende ontbinding van de Overeenkomst.

5.5. Wanneer de rekening niet volledig wordt betaald, kan Garantiebellens de persoonsgegevens van de Klant verstrekken aan stichting Preventel.

## Artikel 6 - Levertijd en aflevering

6.1. De levertijden die zijn opgegeven zijn bij benadering vastgesteld en dienen niet beschouwd te worden als fatale termijn.

Een overschrijding van levertijd verplicht Garantiebellens niet tot schadevergoeding. Tevens geeft dit de Klant niet het recht de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet na te komen of op te schorten. De Klant dient Garantiebellens een redelijk termijn te stellen voor de uitvoering van de opdracht zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn aan de Klant.

6.2. De tijdens het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige levering van de voor de nakoming van de Overeenkomst door Garantiebellens benodigde zaken zijn criteria waarop de levertijd is gestaafd. De levertijd wordt voor zover nodig verlengd, indien ten gevolge van een wijziging van de werkomstandigheden en/of de niet tijdige levering van de door Garantiebellens benodigde zaken vertraging ontstaat.

## Artikel 7 - Gebreken

7.1. Garantiebellens staat in voor de deugdelijkheid van de geleverde diensten in overeenstemming met hetgeen de Klant redelijkerwijs mag verwachten naar aanleiding van de Overeenkomst. Indien er wel sprake is van een aan Garantiebellens verwijtbare ondeugdelijkheid dan zal Garantiebellens de betrokken dienst(en) opnieuw leveren of een redelijke prijsreductie hanteren.

7.2. Indien er zich een aan Garantiebellens verwijtbaar ondeugdelijkheid voordoet in de geleverde (bruikleen)producten, bijvoorbeeld productie- en/of materiaalfouten, dan zal Garantiebellens deze gebreken (laten) herstellen of het product vervangen.

7.3. In de volgende gevallen is er geen sprake van garantie:

- a. wanneer (het personeel van) de Klant de aanwijzingen of voorschriften niet in acht neemt;
- b. wanneer er sprake is van ander gebruik dan normaal voorziene gebruik;
- c. wanneer (bruikleen)product wordt gebruikt in een andere dan originele staat;
- d. indien er sprake is van onoordeelkundig gebruik of bewaren door de Klant;
- e. bij de toepassing van enige overheidsvoorschriften als het gaat om de aard en/of kwaliteit van de toegepaste materialen.

7.4. De kosten, die voortvloeien uit een gebrek dan wel schade aan de door Garantiebellens ter beschikking gestelde (bruikleen)producten die (daarnaast) het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de voorschriften uit de handleiding, onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik, beschadiging, werkzaamheden door derden of door de Klant zelf zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Garantiebellens, komen voor rekening van de Klant.

7.5. Meteen na ontvangst dient de Klant geleverde (bruikleen)producten te keuren. Gebreken dienen ter plekke gemeld te worden of binnen acht dagen nadat een gebrek zich voordoet schriftelijk gemeld te worden.

7.6. Bij twijfel is Garantiebellens gerechtigd de (bruikleen)producten te (laten) inspecteren om de tekortkoming vast te stellen. De Klant is voornog verplicht de (bruikleen)producten ter beschikking van Garantiebellens te houden, op straffe van verval van ieder recht en/of vervanging.

## Artikel 8 - Buitengebruikstelling/heraansluiting

8.1. Wanneer een klant ter zake van de Aansluiting(en) een verplichting jegens Garantiebellens niet nakomt dan is Garantiebellens gerechtigd de Aansluiting(en) tijdelijk buiten gebruik te stellen.

8.2. Garantiebellens is voorts bevoegd over te gaan op buitengebruikstelling indien de Klant de belangen van Garantiebellens anderszins schaadt en van Garantiebellens in redelijkheid niet verlangd kan worden dat de

aansluiting(en) in dienst worden gehouden.

8.3. Wanneer de Klant binnen een door Garantiebellens gestelde redelijke termijn zijn/haar verplichting is nagekomen, dan zal Garantiebellens over gaan tot indienststelling. De Klant is daarbij her aansluitkosten verschuldigd.

## Artikel 9 - Gebruik

9.1. De Klant staat in voor al het gebruik dat wordt gemaakt bij zijn/haar aansluiting(en), zelfs wanneer dit gebeurt zonder zijn/haar toestemming. Alle gemaakt gebruikskosten zijn voor rekening van de Klant.

9.2. 'Fair Use Policy' Met Vast Onbeperkt bellen kunt u onbeperkt bellen naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland. Inbegrepen in Vast Onbeperkt: gesprekken binnen en buiten de regio en naar mobiele nummer in Nederland,. Niet inbegrepen in Vast Onbeperkt(wordt apart gefactureerd)alle andere bestemmingen, onder andere(niet uitputtend): internationaal, internationaal Inmarsat/Satelliet, 084, 085, 087, 06-informatienummers, 0900 servicenummers. Vast Onbeperkt is bedoeld voor normaal telefoongebruik. Daarom hanteert Garantiebellens een Fair Use Policy. Dat houdt in dat Garantiebellens zich, in geval van geconstateerd misbruik of excessief gebruik (indien de klant drie maal meer belt met Vast Bellen Onbeperkt t.o.v. het vastgestelde bedrag op basis van de huidige Vast Bellen tarieven of drie maal meer belt dan het gemiddelde van andere klanten die ongeveer hetzelfde betalen), het recht voorbehoudt om die maatregelen te treffen die hij nodig acht om het misbruik of excessief gebruik te beëindigen. Onder misbruik wordt onder andere verstaan continu en veelvuldig gebruik, beveiligingsoproepen, het onevenredig genereren van verkeer en ongeautoriseerde commerciële uitbating van deze dienst zoals gebruik in zogenaamde belhuizen. De door Garantiebellens te treffen maatregelen kunnen (onder meer) inhouden buitengebruikstelling (eventueel met terugwerkende kracht) van Vast Onbeperkt bellen.

9.3. De Klant dient zorgvuldig en verantwoordelijk gebruik te maken van de Dienst(en), en is daarbij verplicht de dienst(en) volgens de toepasselijke wettelijke regels en de regels van Garantiebellens te (laten) gebruiken. De door Garantiebellens geleverde dienst mag daarbij ook niet gebruikt worden voor strafbare feiten of misbruik van de dienst t.o.v. derden. Het telefonisch lastigvallen van anderen met gebruik van de Dienst en dergelijke soortgelijke gevallen is niet toegestaan en de Klant is aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

9.4. Het is niet toegestaan voor de Klant om anderen klanten van Garantiebellens of derden te hinderen of schade toe te brengen aan systemen en netwerken. Bij gebruik van dataverkeer dient de Klant zich te houden aan de volgende zaken:

- a. Onthouden van (poging) tot ongeautoriseerd toegang te verschaffen tot computersystemen, data en software (hacken);
- b. Onthouden van spam, virussen, of kettingbrieven;
- c. Onthouden van overmatig dataverkeer dat het gebruik van de Dienst verstoort;
- d. Onthouden van het aanbieden of verspreiden van materiaal of informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of die in strijd is met de goede zeden of openbare orde;
- e. Onthouden van handelingen welke leiden tot onvolledige netwerkbeschikbaarheid waardoor de normale levering van diensten wordt beperkt.

9.5. Garantiebellens is door de Klant gevrijwaard tegen alle aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Garantiebellens zouden willen verhalen

9.6. De Klant is verplicht gehoor te geven aan de voorschriften van Garantiebellens wanneer het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt door het gebruik van de aansluiting(en). De Klant is daarbij ook verplicht de financiële gevolgen te aanvaarden.

## Artikel 10 - Apparatuur

- 10.1. Apparatuur en overige bruikleenproducten blijven te allen tijde eigendom van Garantiebellens.
- 10.2. De Klant dient bij gebruik te zorgen voor adequate beveiliging van zijn apparatuur tegen ongeautoriseerd gebruik door Derden. Garantiebellens is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door het niet of gebrekkig functioneren van eigen apparatuur of door tekortkomingen bij de levering hiervan.
- 10.3. In geval van diefstal of verlies is de Klant vergoeding verschuldigd voor het vervangen van de apparatuur of bruikleenproduct.
- 10.4. Alle kosten die verband houden met blokkering, afsluiting en heraansluiting zijn voor rekening van de Klant. Eventuele kosten om het telefoonnummer wederom te verkrijgen na afsluiting zijn wederom voor rekening van de Klant.
- 10.5. Indien er op locatie wordt geconstateerd dat eventuele additionele hardware vereist is, en dus extra geleverd moet worden (d.w.z. switches, kabels e.d.), dan worden deze kosten gefactureerd aan de Klant.
- 10.6. Bruikleenproducten blijven te allen tijde eigendom van Garantiebellens. De Klant is niet gerechtigd een bruikleenproduct te verpanden, te verhuren, te verkopen of op enige wijze aan een derde ter beschikking te stellen. In geval van schending van deze verbintenis door (personeel van) de Klant verbeurt de Klant t.o.v. en t.b.v. Garantiebellens een aan Garantiebellens toekomende boete (welke per overtreding zal worden opgesteld). Dit vindt plaats onverminderd het recht van Garantiebellens op vergoeding van de door de overtreding veroorzaakte schade en onverminderd het recht van Garantiebellens op vordering van nakoming van deze verbintenis.
- 10.7. Bruikleenproducten dienen in originele verpakking en in goede staat geretourneerd te worden. Wanneer er een gebrek of schade wordt geconstateerd, of de bruikleenproducten niet in originele verpakking geretourneerd worden, dan is de Klant de aanschafprijs verschuldigd.

## Artikel 11 - Veranderingen

- 11.1. Garantiebellens kan de technische eigenschappen van de Dienst wijzigen. Daarnaast is Garantiebellens ook gerechtigd om de (aanvullende) Dienst (gedeeltelijk) te wijzigen door een vervangende dienst.
- 11.2. Klant is gehouden om Garantiebellens gegevens te verstrekken die het nodig heeft met betrekking tot de instandhouding van de aansluiting(en). Een storing dient zo spoedig mogelijk bij Garantiebellens te worden gemeld.

## Artikel 12- Aansprakelijkheid

- 12.1. Garantiebellens is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade. Dit geldt ook voor persoons- en zaakschade, gevolgschade (gederfde inkomsten, stagnatieschade e.d.), immateriële schade en iedere andere schade die is ontstaan door welke oorzaak dan ook (tenzij grove schuld of opzet van Garantiebellens).
- 12.2. Garantiebellens sluit tevens de aansprakelijkheid uit voor handelingen van de werknemers of andere personen in onze organisatie die binnen onze risicosfeer komen te vallen, inclusief (grove) schuld of opzet van deze personen.
- 12.3. Er is geen sprake van aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van het niet dan wel iets correct of niet volledig van de door ons opgegeven dan wel vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen.
- 12.4. De Klant heeft geen aanspraak op Garantiebellens in het geval van schade die het gevolg is van misbruik, diefstal of andere wijze van onrechtmatig handelen door een derde. Dit geldt ook in de gevallen dat een ander dan de Klant gebruik kan maken of maakt van de door Garantiebellens geleverde diensten. De Klant blijft gehouden voor de afgenomen dienst(en) te betalen.
- 12.5. Wanneer onherroepelijk is vast komen te staan dat de uitoefening van het recht tot opschorting of ontbinding ten onrechte heeft plaatsgevonden, is Garantiebellens niet aansprakelijk en niet gehouden tot enige vergoeding van schade over te gaan (tenzij grove schuld of opzet van Garantiebellens).
- 12.6. In het geval Garantiebellens gehouden zal zijn tot schadevergoeding te moeten uitkeren, dan zal deze nooit hoger zijn dan de factuurwaarde (exclusief BTW) van de geleverde diensten en/of producten die verband heeft met de schade

die is veroorzaakt, met een maximum van €5.000,-. In het geval dat de schade gedekt wordt door de bedrijf aansprakelijkheidsverzekering, dan zal het bedrag nooit hoger zijn dan het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de verzekeraar.

12.7. Garantiebellen (incl. werknemers en ingeschakelde derden) wordt door de Klant gevrijwaard van iedere aanspraak van derden ongeacht de oorzaak. Dit geldt ook voor de voor Garantiebellen voortvloeiende kosten.

## Artikel 13- Overmacht

13.1. Garantiebellen is gerechtigd om bij overmacht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De Klant heeft dan geen recht op vergoeding van kosten, schade en/of rente.

13.2. Onder overmacht vallen alle situaties die niet uitsluitend van de wil van Garantiebellen afhankelijk is.

## Artikel 14 - Annulering

14.1. De Klant mag een bestelling niet zonder geldige rechtsgrond annuleren.

14.2. Indien de Klant een gegeven order geheel of gedeeltelijk annuleert, is de Klant gehouden alle met het oog op de uitvoering van deze order redelijkerwijs gemaakte kosten, de werkzaamheden en de winstderving van Garantiebellen, te vermeerderen met BTW, aan Garantiebellen te vergoeden.

## Artikel 15 - Gegevens en gegevensbescherming (privacy)

15.1. De verkregen vertrouwelijke (persoons)gegevens van de Klant zullen slechts in het kader van de bedrijfsvoering of met als doel de registratie en facturering van Garantiebellen en haar groepsmaatschappijen worden verwerkt en gebruikt.

15.2. De Klant gaat ermee akkoord dat de gegevens van de aanvraag door Garantiebellen worden geregistreerd, verwerkt en gebruikt.

15.3. Indien er uitstaande vorderingen van Garantiebellen op haar Klant is, dan is Garantiebellen gerechtigd deze gegevens te verstrekken aan de persoon of het bedrijf dat door Garantiebellen is belast met het innen van de uitstaande vorderingen.

15.4. Garantiebellen verstrekt alleen de gegevens aan de leveranciers die verband hebben met het aanvragen en toekennen van een aansluiting.

15.5. De gegevens worden slechts bewaard voor de periode die samenhangt met een goede bedrijfsvoering en vinden plaats conform de wettelijke vereisten.

15.6. Wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie zal door Garantiebellen nageleefd worden.

Garantiebellen kan daarbij ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan de gegeven lasten tot aftappen.

15.7. De Klant is gehouden om Garantiebellen schriftelijk op de hoogte te brengen van enige wijziging in zijn of haar persoonlijke gegevens. De Klant is aansprakelijk wanneer er eventuele gevolgen zijn van het niet of niet op tijd doorgeven van de gewijzigde gegevens.

## Artikel 16 - Telefoonnummers

16.1. Voor zover bij of krachtens de wet niet anders is geregeld, kan de Klant geen recht doen gelden op het verkrijgen of het behouden van bepaalde telefoonnummers.

16.2. Als u van Garantiebellen een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen wat begint met '06' mag u dit nummer niet gebruiken voor mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers gebruikt worden. Garantiebellen zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers.

## Artikel 17 - (Aanvullende) Diensten

17.1. De Klant kan bij het sluiten van een overeenkomst met Garantiebellen een aanvullende dienst verkrijgen, waarop aanvullende voorwaarden en eventueel kosten van toepassing (kunnen) zijn.

17.2. De Diensten van Garantiebellen zijn bedoeld voor normaal gebruik. Garantiebellen hanteert zowel voor de reguliere dienst alsmede voor de aanvullende dienst een Fair Use Policy. Bij excessief, niet-normaal of oneigenlijk gebruik (zoals eerder in de voorwaarden omschreven) zullen maatregelen getroffen worden en kunnen kosten in rekening worden gebracht.

17.3. Bij de dienst Vast Onbeperkt en Belvrij zal de klant de dienst aanwenden voor normaal zakelijk gebruik, ook indien sprake is van een vast tarief. Indien sprake is van excessief gebruik door de Klant (meer dan 3 maal het gemiddeld gebruik door andere gebruikers van dezelfde Dienst die ongeveer hetzelfde betalen), is Garantiebellen bij voortzetting van dit excessief gebruik gerechtigd het gebruik dat boven de normen ligt alsnog aan de Klant in rekening te brengen. Of om de klant een nieuw aanbod te doen voor hoger vast maandbedrag.

## Artikel 18- Intellectuele eigendom

18.1. Alle intellectuele en industriële eigendom komen toe aan Garantiebellen.

18.2. Het is de Klant niet toegestaan om gebruik te maken van de handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Garantiebellen, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming van Garantiebellen is verkregen. Klant is bij toestemming verplicht zich te houden aan de richtlijnen en instructies van Garantiebellen met betrekking tot het gebruik van merken, logo's en dergelijke zaken van Garantiebellen.

## Artikel 19 - Slotbepalingen

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.