



Algemene voorwaarden van Tam One BV, gevestigd te Rotterdam. Ingeschreven onder nummer 24431378

**Index:**

Introductie Tam One BV

**Hoofdstuk 1: Algemeen**

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Aanbieding en totstandkoming van de overeenkomst
4. Wijzigingen in de eigenschappen van de dienst
5. Levering
6. Uitvoering van de dienst
7. Buitengebruikstelling
8. Duur van de overeenkomst en verlenging
9. Opzegging
10. Prijzen en prijswijzigingen
11. Facturering en betalingsvoorwaarden
12. Eigendom en eigendomsvoorbehoud
13. Garantie en reclames
14. Informatieplicht en medewerking
15. Vertrouwelijke gegevens
16. Opschorting
17. Beëindiging
18. Overmacht
19. Aansprakelijkheid
20. Vrijwaringen
21. Overdracht en plichten
22. Toepasselijk recht en forumkeuze



## **(Vervolg Index)**

### **Hoofdstuk 2: Telecommunicatiediensten**

1. Diensten en Producten
2. Opleverprocedure
3. Nummerportering
4. Beltegoed
5. Storingen
6. Service en onderhoud
7. Specificaties
8. Randapparatuur
9. Extra bepalingen in geval van Opschorting
10. Uitsluiting 112

### **Hoofdstuk 3: Internet Diensten**

1. Aansprakelijkheid
2. Buitengebruikstelling en storingen
3. Tussentijdse wijziging van internetdiensten
4. Overige diensten

---

## **Introductie Tam One BV**

Tam One BV is een bedrijf dat aan de zakelijke markt telefoondiensten aanbiedt middels Voip techniek. Tam One BV levert voor de zakelijke markt een totaal oplossing op het gebied van Voip. Wij leveren een telefooncentrale, de internetverbinding, belverkeer en de service en onderhoud. Deze telefoondiensten komen tot stand via de hosted Voip Solution van Tam One BV

In deze Algemene Voorwaarden zijn alle bepalingen neergelegd op welke wijze Tam One BV deze dienstverlening uitvoert. Zij accepteert geen aansprakelijkheid anders dan bepaald in deze Algemene Voorwaarden.



## **HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN**

### **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*Aansluiting*: die voorzieningen welke door Tam One BV gebruikt worden om de dienst te kunnen realiseren.

*Aanvrager*: het bedrijf dat Tam One om een aanbod verzoekt.

*Abonnement*: het gebruik van de hosted Voipcentrale van Tam One BV, inclusief service en onderhoud.

*Abonnementskosten Hosted Telefonie*: de maandelijkse kosten voor het gebruik van de hosted Voipcentrale van Tam One BV, inclusief alle functionaliteiten, exclusief internet- en belkosten.

*Algemene Voorwaarden*: de onderhavige algemene voorwaarden.

*Beltegoed*: het bedrag waarvoor Contractant kan bellen, conform de overeengekomen tarieven.

*Contractsjaar*: een periode voor de duur van een jaar gerekend vanaf de ingang van het contract.

*Contractant*: het bedrijf waarmee Tam One BV een Overeenkomst sluit.

*Dienst(en)*: door Tam One BV verleende diensten op het gebied telefonie, bestaande uit het leveren, installeren en onderhouden van een digitale telefoonaansluiting, evenals het ter beschikking stellen van de hiervoor vereiste Randapparatuur. De door Tam One BV te leveren prestatie wordt nader gespecificeerd in de overeenkomst.

*Dienstbeschrijving*: het document waarin Tam One BV de Dienst nader omschrijft.

*Hosted Telecommunicatiediensten*: dit zijn die telecommunicatiediensten waarbij Tam One BV zelf de host is en de centrale beheert. Bij niet-hosted telecommunicatiediensten heeft Contractant een eigen centrale.

*Internetdienst*: de Dienst die Tam One BV aanbiedt, waarmee toegang tot het Internet wordt verkregen.

*Infrastructuur*: modem, router en netwerkbekabeling.

*IP*: Internetprotocol

*Netwerk*: onder netwerk wordt verstaan het door Tam One BV gebruikte netwerk. Dit netwerk staat volkomen los van een eventueel ander aanwezig netwerk bij Contractant. Het is niet toegestaan voor Contractant om het netwerk dat door Tam One BV gebruikt wordt zelf te gebruiken, of te laten gebruiken door een derde.

*Nummerportering*: de nummeroverdraagbaarheid, ook wel de verhuizing van een vast telefoonnummer.



*Overeenkomst:* alle schriftelijke afspraken tussen Contractant en Tam One BV op het gebied van het leveren van telefoondiensten middels Voip techniek door Tam One BV, bestaande uit het Aanvraagformulier, deze Algemene Voorwaarden, Dienstenbeschrijving(en), eventuele raamovereenkomsten en andere schriftelijke afspraken die geaccordeerd zijn door bevoegde personen van beide partijen.

*Partijen:* Contractant en Tam One BV.

*Pre-paid formule:* de werkwijze waarbij Contractant bij vooruitbetaling belminuten inkoop.

*Producten:* alle roerende zaken welke Tam One BV bij de uitvoering van haar Dienst(en) gebruikt.

*Randapparatuur:* alle apparaten bedoeld om rechtstreeks op een netwerkpunt te worden aangesloten en /of apparatuur voor interactie met een openbaar communicatienetwerk door middel van een aansluiting op een netwerkaansluitpunt.

*Service- en onderhoud contract:* de schriftelijke overeenkomst tussen Tam One BV en contractant waarin service- en onderhoud geregeld is.

*Up-date:* periodiek updaten van de soft- en/of hardware naar de nieuwste versie.

*Up-grade:* het vervangen van oude hardware of software door modernere hardware of software.

*SIP:* Session Initiation Protocol.

*Tam One BV:* de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Tam One BV en gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.

*Telecommunicatiedienst:* een Dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat uit de overdracht of routing van signalen over het telecommunicatienetwerk.

## **2. Toepasselijkheid**

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen van diensten van Tam One BV, op alle overeenkomsten die Tam One BV sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Tam One BV, voor de uitvoering waarvan door Tam One BV derden dienen te worden betrokken.

2.3. Tam One BV wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Contractant uitdrukkelijk van de hand.

2.4. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Tam One BV en Contractant zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.



### **3. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

3.1. Een overeenkomst komt tot stand doordat Contractant de offerte van Tam One BV ondertekend retour zendt aan Tam One BV. De retourzending van de offerte gaat vergezeld van een geldig uittreksel uit het Handelsregister en een geldige legitimatie, en zo nodig volmacht van Contractant, waaruit blijkt dat de ondertekenaar van de offerte tekeningbevoegd is.

3.2. Alle aanbiedingen van Tam One BV zijn vrijblijvend. Ook als in de offerte een geldigheidstermijn is opgenomen, behoudt Tam One BV zich uitdrukkelijk het recht voor om binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de retourzending door de accountmanager van Tam One BV de overeenkomst te herroepen.

3.3. De aanbieding van Tam One BV is gebaseerd op de informatie die aan Tam One BV verstrekt is. Contractant staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële en juiste informatie aan Tam One BV heeft verstrekt.

3.4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

3.6. Up-grades zijn niet kosteloos en worden in overleg met contractant afgesloten.

### **4. Wijzigingen in eigenschappen van de dienst**

Internet en telecomdiensten zijn continue in ontwikkeling. In dit verband behoudt Tam One BV zich het recht voor om de (technische) eigenschappen van de Dienst en Producten aan te vullen en/of te wijzigen. Specifieke afspraken hieromtrent worden nader bepaald in Hoofdstuk 2 (Telecommunicatiediensten) en Hoofdstuk 3 (Internetdiensten).

### **5. Levering**

5.1. Een door Tam One BV afgegeven (op)leveringstermijn en/of (op)leveringsdatum geldt te allen tijde als streeftermijn en/of streefdatum en is nimmer een fatale termijn. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, neemt Tam One BV ten aanzien van de afgesproken levertijden geen enkele garantie op zich en geeft niet tijdige levering Contractant geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of niet nakoming van enige verplichting jegens Tam One BV.

5.2. Indien Contractant niet of niet tijdig voldoet aan enige uit deze, of andere met de opdracht samenhangende, overeenkomst is Tam One BV gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering op te schorten.

5.3. Alle verzendingen van Tam One BV aan Contractant geschieden onder rembours.

5.4. Alle verzendingen van Tam One BV aan Contractant geschieden voor rekening en risico van Contractant. Dit geldt ook bij levering of aanvoer uit magazijnen en fabrieken van derden. Tam One BV is bevoegd om de zaken voor rekening van Contractant tegen door Tam One BV te bepalen risico's te dekken.



## **6. Uitvoering van de Dienst**

6.1. Alle opdrachten zoals deze door Contractant aan Tam One BV worden verstrekt zijn inspanningsverbintenissen. Tam One BV zal zich inspannen om Contractant een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst(en) te bieden. Tam One BV zal, voor zover dit redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst(en) gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag in stand te houden, behoudens de periode van buitengebruikstelling vermeld in artikel 7, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6.2. Tam One BV behoudt zich het recht voor om (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren. Om tot een goede uitvoering van haar dienstverlening te komen koopt Tam One BV hiervoor diensten in op het gebied van Internet en telefonie. Verweren en bedingen van door Tam One BV ingeschakelde leveranciers, welke zij tegen zich moet laten gelden, kunnen op gelijke wijze door haar tegenover Contractant ingebracht worden.

6.3. Indien door Tam One BV of door haar ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Contractant of een door Contractant aangewezen locatie, draagt Contractant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

## **7. Buitengebruikstelling**

7.1. Bij technische problemen, behoudt Tam One BV zich het recht voor om de toegang tot (onderdelen van) de haar dienst(en) en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces (al dan niet tijdelijk) onmiddellijk en op ieder gewenst moment te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere maatregelen te nemen, indien zulks in de opvatting van Tam One BV nodig is, zonder Contractant daarvan van tevoren op de hoogte te stellen.

7.2. Tam Telecom heeft het recht om in het kader van service, onderhoud en beveiliging van het netwerk, de Dienst(en) en/of de systemen van Tam One BV, de toegang tot de (onderdelen van) de Dienst(en) en/of (onderdelen van) haar systeem en/of netwerk (al dan niet tijdelijk) te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, indien dit in de opvatting van Tam One BV of in verband met de uitvoering van haar beleid nodig is. Tam One BV zal, zo mogelijk, Contractant tijdig van zulke maatregelen op de hoogte stellen.

## **8. Duur van de overeenkomst**

8.1. Duur van de overeenkomst wordt vermeld op het contract, welke partijen schriftelijk met elkaar overeenkomen.

8.2. Na afloop van de overeenkomst, wordt deze stilzwijgend verlengd met telkens 12 maanden.

## **9. Opzegging door Contractant**

9.1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is deze niet opzegbaar voor Contractant. Opzegging kan hierna uitsluitend geschieden met in achtneming van een opzeggingsperiode van 3 maanden voor de ingang van een nieuw contractjaar met in achtneming van de in 9.2. bepaalde vormvoorschriften en de in

9.3. bepaalde vergoeding.

9.2. Opzegging kan slechts schriftelijk geschieden. De ondertekenaar verstrekt hierbij een geldige legitimatie, en zo nodig volmacht, waaruit de tekeningsbevoegdheid blijkt.



9.3. Bij het aangaan van de Overeenkomst kan Tam One BV financieel geïnvesteerd in de infrastructuur en randapparatuur. Bij voortijdse opzegging behoudt Tam One BV zich het recht voor om een opzeggingsvergoeding te verlangen van Contractant bestaande uit: de maandelijkse Abonnementskosten Hosted Telefonie, gedurende de volle looptijd van de Overeenkomst.

9.4. Na ommekomst van de contractduur wordt er bij opzegging, mits de opzegtermijn en de wijze van opzegging in acht zijn genomen, geen verdere kosten in rekening gebracht.

9.5. Tam One BV zal de opzegging door Contractant schriftelijk bevestigen.

## **10. Prijzen en Prijswijzigingen**

10.1. Prijzen en tarieven en wijze van betaling worden vermeld in de offerte. Alle door Tam One BV gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW.

10.2. Tam One BV heeft het recht om -zonder voorafgaande schriftelijke mededeling- per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.

10.3. In het geval Tam One BV met Contractant een vaste prijs of een vast uurtarief overeenkomt, behoudt zij zich het recht voor om deze prijs of dit uurtarief te verhogen, indien:

- a) deze verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting als gevolg van de wet of regelgeving, of
- b) deze verhoging haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van leveranciers, lonen, valuta- / wisselkoersen, et cetera, of
- c) deze verhoging haar oorzaak vindt in gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

10.4. Prijswijzigingen genoemd in artikel 10.2. en 10.3. verschaffen Contractant niet het recht om de overeenkomst om die reden te ontbinden.

## **11. Facturering en Betalingsvoorwaarden**

11.1. De facturatie door Tam One BV wordt gestart vanaf het moment van nummerportering (hoofdnummer). Hierover wordt contractant vooraf geïnformeerd per email.

11.2. Tam One BV brengt per kwartaal het door Contractant verschuldigde in rekening middels een factuur, tenzij anders in overeengekomen op de overeenkomst. Tam One BV brengt één maand voor de aanvang van de nieuwe betaalperiode de factuur over die periode uit.

11.3. Facturatie betreffende geleverde producten en installatie worden gescheiden gefactureerd zoals overeengekomen in de offerte met de bijbehorende betalingscondities.

11.4. De factuur wordt door Tam One BV als hard copy verstrekt. Tam One BV zich het recht voor om in de toekomst facturen elektronisch te verwerken en per e-mail te verzenden.



11.5 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 8 dagen na factuurdatum, middels automatische incasso. Voor facturen die niet automatisch geïncasseerd kunnen worden, zullen extra administratiekosten in rekening gebracht worden.

11.6. Op het moment dat de in de factuur gestelde betalingstermijn is overschreden, is Contractant in verzuim zonder dat hiervoor een aanmaning/ingebrekestelling vereist is. Indien door omstandigheden die zijn toe te wijzen aan Contractant de automatische incasso niet uitgevoerd kan worden, geraakt Contractant hiermee onmiddellijk in verzuim.

11.7. Vanaf het moment van verzuim is Contractant verplicht om een boeterente van 1% per maand aan Tam One BV te voldoen. De maand waarin het verzuim is ontstaan geldt als een hele maand.

11.8. Vanaf het moment van verzuim is Contractant aan Tam One BV buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom.

11.9. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Contractant verschuldigd.

11.10. Indien Tam One BV in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Contractant.

11.11. De betalingen - ongeacht onder welke titel ontvangen - worden eerst in mindering gebracht op de rente en buitengerechtelijke incassokosten en vervolgens op de facturen zelf.

11.12. Tam One BV behoudt zich het recht voor om, indien naar haar oordeel twijfel kan bestaan of Contractant zijn betalingsverplichtingen nakomt, zekerheid te verlangen middels een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom. De verlangde zekerheid zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Contractant gedurende een periode van 3 (drie) maanden verschuldigd is.

## **12. Eigendom en eigendomsvoorbehoud**

12.1. De door Tam One BV ter beschikking gestelde zaken strekken niet tot eigendomsoverdracht, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk in de overeenkomst wordt afgeweken.

12.2. Alle aan Contractant ter eigendomsoverdracht geleverde zaken blijven eigendom van Tam One BV, totdat alle bedragen die Contractant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Contractant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Tam One BV zijn voldaan. Gedurende deze periode zal Contractant als een goed huisvader voor deze zaken zorgdragen.

12.3. Door Tam One BV geleverde zaken, die ingevolge artikel 12. 2. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Contractant is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

12.4. Contractant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Tam One BV veilig te stellen.



Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Contractant verplicht om Tam One BV daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

12.5. Contractant verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade, alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Tam One BV ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Tam One BV gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt Contractant zich er jegens Tam One BV bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

12.6. Voor het geval Tam One BV zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Contractant bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Tam One BV en door Tam One BV aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Tam One BV zich bevinden en die zaken terug te nemen.

### **13. Garantie en reclame**

13.1. Indien bij Overeenkomst is bepaald dat de randapparatuur (na zekere tijd) in eigendom van Contractant overgaat, geldt het volgende: op alle randapparatuur is uitsluitend de fabrieksgarantie van toepassing.

13.2. Contractant is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort Contractant te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) dagen na levering schriftelijk aan Tam One BV te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Tam One BV te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Tam One BV in staat is adequaat te reageren. Contractant dient Tam One BV in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

13.3. Indien Contractant tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Contractant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt Contractant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

### **14. Informatieplicht en medewerking**

14.1. Contractant zal alle gegevens en medewerking verschaffen aan Tam One BV die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van haar Diensten. Hij draagt er zorg voor dat de monteur van Tam One BV -bij levering / onderhoud en service op de locatie van Contractant- overal makkelijk bij kan en dat de werkplek veilig is.

14.2. Wijziging in de bedrijfsgegevens van Contractant moeten schriftelijk en binnen 1 maand tijdig worden medegedeeld.



14.3. Contractant dient de verhuizing tijdig, maar in elk geval 3 maanden voorafgaande aan de verhuizing, schriftelijk te melden bij Tam One BV. Tam One BV is gerechtigd om hiervoor administratiekosten in rekening te brengen.

14.4. Ten behoeve van een goede uitvoering van haar Diensten zal Contractant Tam One BV de door haar verzochte machtigingen verstrekken, als genoemd in de offerte. Met betrekking tot het gebruik van deze machtiging vrijwaart Contractant Tam One BV tegen aanspraken van derden. Ook is Tam One BV door het gebruiken van deze machtiging op geen enkele wijze verantwoordelijk voor een correcte uitvoering door derden.

## **15. Vertrouwelijke gegevens**

15.1. Voor de afwikkeling van het telecommunicatieverkeer over verschillende Telecommunicatienetwerken in Nederland en buitenland wordt nummerinformatie uitgewisseld. Tam One BV kan niet garanderen dat andere aanbieders dan zichzelf de hierop betrekking hebben de wet- en regelgeving na leven en staat hier niet voor in.

15.2. Tam One BV is gehouden om medewerking te verlenen aan krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.

15.3. Tam One BV zal Contractant een code verstrekken voor toegang tot zijn klant specifieke account. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van deze code. Bij aanpassing van deze code dient Contractant zich te legitimeren.

## **16. Opschorting**

16.1. Tam One BV behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om haar dienstverlening op te schorten c.q. de dienst tijdelijk gedeeltelijk of geheel buiten werking te stellen, indien Contractant niet de voor de behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden medewerking verleent, of de Contractant anderszins bij de nakoming van zijn verbintenis in verzuim is, waaronder begrepen het onbetaald laten van door Tam One BV verzonden facturen.

16.2. Gedurende de periode van opschorting blijft Contractant het overeengekomen bedrag volledig verschuldigd.

16.3. Tam One BV is slechts dan gehouden om haar werkzaamheden te hervatten, indien de Contractant niet langer in verzuim is en pas nadat Contractant op verzoek van Tam One BV voldoende zekerheid stelt voor de verdere nakoming van zijn verbintenissen.

## **17. Beëindiging**

17.1. Tam One BV heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- a. Contractant (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
- b. Contractant (voorlopige) in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend;
- c. de onderneming van Contractant wordt geliquideerd;



## FUTURE CALLS

- d. Contractant de rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder de verschuldigde toestemming van Tam One BV, als bepaald in artikel 21 lid 1, geheel of gedeeltelijk aan een derde overdraagt;
- e. Contractant in verzuim is.

17.2. Tam One BV behoudt zich hierbij het recht voor om alle schade (waaronder gedeerde inkomsten) en kosten volledig op Contractant te verhalen.

### **18. Overmacht**

18.1. Indien Tam One BV (tijdelijk) niet in staat is om aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen en de oorzaak hiervan is gelegen in omstandigheden die bij het aangaan van die Overeenkomst door haar niet te voorzien waren, waarbij Tam One BV in redelijkheid niet geacht kan worden invloed op die omstandigheden uit te oefenen, dan komen die omstandigheden voor rekening van Contractant.

18.2. Omstandigheden als bedoeld in het vorige lid zijn onder meer: storingen in de verbindingen van en met het Internet, hackers, 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 Tam One BV zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheden tijdens het aangaan van de Overeenkomst dat nakoming, naar het oordeel van Tam One BV, in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

18.3. Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, of indien de overmacht situatie langer dan 6 maanden voortduurt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

18.4. Contractant heeft wel de verplichting om van Tam One BV het uitgevoerde gedeelte van de opdracht af te nemen en haar dat gedeelte te betalen. Dit geldt niet als het uitgevoerde gedeelte geen zelfstandige waarde heeft. Contractant heeft te allen tijde de verplichting om de gemaakte kosten van derden, welke Tam One BV ten behoeve van Contractant heeft gemaakt te vergoeden.

### **19. Aansprakelijkheid**

19.1. Tam One BV is slechts aansprakelijk voor directe schade geleden door Contractant, die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van Tam One BV of haar direct leidinggevenden, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Tam One BV verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

19.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
- b) eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Tam One BV aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Tam One BV toegerekend kunnen worden;



c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, voor zover Contractant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van die schade.

19.3. Tam One BV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, alsmede vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in het transport van het dataverkeer.

19.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Tam One BV of zijn leidinggevende ondergeschikten.

19.5. Voor schade veroorzaakt door derden is Tam One BV nimmer aansprakelijk, tenzij haarzelf of haar direct leidinggevende hierbij opzet of grove schuld te verwijten valt. In dat geval is Tam One BV aansprakelijk slechts voor zover dit uit dit artikel voortvloeit.

19.6. De aansprakelijkheid van Tam One BV zal te allen tijde beperkt worden tot een bedrag ter grootte van de vergoedingen die Tam One BV gedurende een periode van drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, heeft betaald gekregen.

## **20. Vrijwaring**

Contractant vrijwaart Tam One BV tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Tam One BV zou kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door Contractant van de Dienst is gemaakt.

## **21. Overdracht en plichten**

21.1. Contractant is niet gerechtigd de rechten en plichten die uit de Overeenkomst voortvloeien geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van Tam One BV.

21.2. In de situatie dat de (relevante activiteit[en] van de) onderneming van Contractant om welke reden, op welke wijze en in welke vorm dan wordt samengebracht met, dan wel wordt voortgezet in een andere onderneming, ontstaat er voor wat betreft de nakoming van de verplichtingen van Contractant een hoofdelijke aansprakelijkheid voor de oorspronkelijke en opvolgende onderneming.

## **22. Toepasselijk recht en forumkeuze**

22.1. Op alle opdrachten, waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is het Nederlands recht toepasselijk.

22.2. Geschillen tussen Partijen worden beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam.



## **HOOFDSTUK 2. TELECOMMUNICATIE DIENSTEN**

Voor zover de dienstverlening van Tam One BV telecommunicatie betreft, zijn de bepalingen uit dit hoofdstuk, *in aanvulling van het bepaalde in hoofdstuk 1. Algemeen*, van toepassing.

### **1. Diensten en Producten**

Tam One BV biedt de navolgende telecommunicatiediensten:

- A. Hosted telecommunicatiediensten: dit zijn die telecommunicatiediensten waarbij Tam One BV zelf de host is en de centrale beheert.
- B. Niet-hosted telecommunicatiediensten: dit zijn de diensten waarbij Contractant zelf een centrale beheert, of het beheer hiervan door een derde laat uitvoeren.

### **2. Opleverprocedure**

De door Tam One BV gevolgde opleverprocedure is als volgt:

2.1.a. Het activeren van de internetverbinding.

2.1.b. Indien Contractant zelf over een door Tam One BV geschikt bevonden internetverbinding beschikt, wordt de stap genoemd in 2.1.a. overgeslagen. Tam One BV is nimmer aansprakelijk voor het functioneren en de kwaliteit van deze door Contractant aangeleverde internet verbinding. Tam One BV behoudt zich het recht voor om ten behoeve van haar Dienstverlening nadere eisen te stellen aan deze internetverbinding.

2.2. Installatie: dit bestaat uit het plaatsen en installeren van de in de offerte gespecificeerde producten en diensten. Hierbij dient Contractant zorg te dragen voor een gescheiden netwerk, tenzij anders overeengekomen op de overeenkomst. Indien dit netwerk ten behoeve van de diensten en producten van Tam One BV niet aanwezig is, is zij gerechtigd om dit netwerk aan te leggen en de meerwerkkosten hiervan bij Contractant in rekening te brengen. Vertragingen die door deze afwezigheid ontstaan in de uitvoering van de dienstverlening kunnen Tam One BV niet tegengeworpen worden.

2.3. Activering van de SIP-account: na activering kan Contractant uit gaan bellen, maar is er nog geen inkomend verkeer.

2.4. Contractant zal schriftelijk geïnformeerd worden door Tam One BV over de datum van de nummerportering. Na nummerportering werkt ook het inkomende telefonie verkeer en is de levering door Tam One BV definitief. Vanaf dit tijdstip start de facturering van de maandelijkse bel en abonnementskosten.

### **3. Nummerportering**

3.1. De nummeroverdraagbaarheid is enkel mogelijk, indien Contractant binnen dezelfde geografische zone (en bijbehorend netnummer) blijft. Enkel de titularis van een nummer kan gebruik maken van de nummeroverdraagbaarheid. Het is dus niet mogelijk om een nummer te 'stelen' via deze procedure. Contractant blijft altijd eigenaar van het nummer.

3.2. Tam One BV aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de snelheid dan wel de correctheid van de nummerportering.



3.3. Lokaal aangevraagde nieuwe, dan wel geporteerde, telefoonnummers worden niet opgenomen in enige telefoongids, dan wel nummerinformatiedienst.

#### **4. Beltegoed**

4.1. Tel Tam Telecom werkt op basis van de Pre-Paid formule. Dit betekent dat vooraf door Contractant belvolumes worden ingekocht bij Tam One BV. De hoogte van het belvolume wordt overeengekomen in de overeenkomst.

4.2. Indien Contractant gedurende een voor een beltegoed overeengekomen periode dit beltegoed verbruikt tot minder dan 10%, zal Tam One BV het beltegoed automatisch aanvullen toe het overeengekomen beltegoed. De kosten van dit extra beltegoed worden direct middels automatische incasso afgeschreven van rekening van Contractant.

4.3. Beltegoeden die niet verbruikt worden gedurende de overeengekomen periode worden doorgezet naar de volgende periode. Voor de nieuwe periode wordt het overgehevelde beltegoed aangevuld tot het overeengekomen volume.

#### **5. Storingen**

5.1. Tam One BV spant zich in om storingen en beperkingen zo spoedig mogelijk te verhelpen en eventuele hinder daarvan bij Contractant zo beperkt mogelijk te houden. Tam One BV streeft ernaar om iedere storingsmelding door Contractant binnen 4 uur per e-mail (indien ontvangst door Contractant mogelijk is) te bevestigen met een duidelijke omschrijving en classificatie van de storing.

5.2. Tam One BV beoordeelt naar eigen inzicht de aard en de ernst van de klacht van de storing.

Klasse 1 Storing met als gevolg het volledig niet functioneren van uw telefooncentrale. Klant kan niet gebeld worden, danwel uitgaand bellen.

Klasse 2 Het volledig niet functioneren van een werkplek en of randapparatuur

Klasse 3 Storingen in overige functionaliteiten van uw centrale.

#### **6. Service en onderhoud:**

6.1. Onder Service en onderhoud wordt verstaan; het up to date houden van de voipcentrale. Bij service en onderhoud worden geen voorrijkosten, geen arbeidsloonkosten en geen kosten voor klein materiaal gerekend bij een storing op locatie van Contractant, indien noodzaak tot service en onderhoud buiten schuld van Contractant is.

6.2. Tam One BV zal periodiek de geleverde software en of hardware updaten naar de nieuwste versie, of wanneer er problemen zijn met de huidige versie. Alle up-date's zullen uitsluitend uitgevoerd worden op afstand. Hierbij dient contractant ten alle tijden toegang en of medewerking te verstrekken.

6.3. Reparaties en onderhoud die voortvloeien uit onderstaande punten, vallen niet binnen de service en onderhoud contract.

a. reparatie of vervanging van eigendommen van Contractant, indien fabrieksgarantie niet van toepassing is;

b. gebruik van de voipcentrale en de geleverde toestellen voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt is;



- c. bedieningsfouten;
- d. aanpassing in het beheer wat buiten de overeengekomen toepassingen valt;
- e. werkzaamheden die door huurder of derden aan de apparatuur zijn verricht;
- f. onderdelen geleverd door derde en verhuizing of verplaatsing.

## **7. Specificaties**

Specificaties van het telefoonverkeer van Contractant zijn voor hem online via een eigen account inzichtelijk. Tam One BV is niet gehouden om deze specificaties schriftelijk per hard copy aan Contractant te verstrekken.

## **8. Randapparatuur**

8.1. Contractant is gehouden om geleverde Zaken en Dienst(en) binnen 10 werkdagen na levering op gebreken te controleren en eventueel geconstateerde gebreken schriftelijk te melden aan Tam One BV. Als dit onderzoek niet plaatsvindt, zullen gebreken die later zijn ontdekt geen grond voor enig vergoedingsrecht geven.

8.2. Gebreken die bij levering niet kunnen worden geconstateerd of niet aanwezig zijn, dienen steeds binnen bekwame tijd nadat deze redelijkerwijs kunnen worden geconstateerd schriftelijk aan Tam One BV te worden gemeld. Gebreken moeten binnen de periode van 14 dagen na constatering gemeld worden, op straffe van verval van het recht van beroep op een tekortkoming.

8.3. Het indienen van reclames ontheft Contractant niet van zijn verplichting de ingediende factuur tijdig te betalen.

8.4. Op de Randapparatuur rust uitsluitend de fabrieksgarantie. Hierbij dienen de richtlijnen van fabrikant terzake van juist gebruik in acht genomen te worden. Schades door oneigenlijk gebruik van de randapparatuur, vallen, stoten, vocht, e.d. komen niet voor vergoeding in aanmerking.

## **9. Extra bepaling in geval van opschorting**

9.1. In aanvulling op het bepaalde in Hoofdstuk 1, artikel 16 lid 1 wordt in geval van het opschorten van telefonie diensten het navolgende bepaald:

a) in geval de factuur genoemd in Hoofdstuk 1, artikel 11 lid 2 niet voldaan wordt voor de ingang van de nieuwe periode waar de factuur betrekking op heeft, gaat Tam One BV over tot afsluiting van het uitgaande telefoonverkeer.

b) in geval Contractant twee weken na de ingang van de nieuwe periode de factuur over die periode nog niet voldaan heeft, gaat Tam One BV tevens over tot afsluiting van het inkomende telefoonverkeer.

9.2. Tam One BV is slechts gehouden tot heraansluiting over te gaan, nadat:

- a) Contractant de verschuldigde kosten m.b.t. het recht tot opschorting heeft voldaan, en:
- b) Contractant op verzoek van Tam One BV voldoende zekerheid stelt, en



c) Contractant de kosten voor heraansluiting heeft betaald.

9.3. In aanvulling op artikel 18 (Overmacht) zijn tekortkomingen van andere aanbieders van elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten waarmee het elektronische communicatienetwerk van Tam One BV is verbonden niet aan Tam One BV toerekenbaar. Hieronder wordt ook begrepen ook de internetverbinding, alsmede de telecompartner van Tam One BV.

## **10. Alarmnummer 112 en gebruik**

In de overeenkomst is Contractant er uitdrukkelijk op gewezen omtrent gebruik van het alarmnummer 112 via de dienstverlening van Tam One BV. Tam One zendt middels het SIP account van de klant het regionale netnummer of ander bedrijfsnummer mee. Indien toestel of gebruik zich op een andere locatie bevindt, dan dient gebruiker hiervan bewust te zijn.

Tam One BV sluit iedere aansprakelijkheid in verband van het niet bereiken of plaats van dit nummer uit.

## **HOOFDSTUK 3. INTERNET DIENSTEN**

Voor zover de dienstverlening van Tam One BV dienstverlening op het gebied van het internet betreft, zijn de bepalingen uit dit hoofdstuk, in *aanvulling van het bepaalde in hoofdstuk 1. Algemeen*, van toepassing.

### **1. Aansprakelijkheid**

1.1. Voor dienstverlening op het gebied van internet schakelt Tam One BV derden in. Tam One BV spant zich in om deze derden met zorgvuldigheid te selecteren, maar staat niet in voor het volgende:

- a. Toegang toe het internet op de door Contractant gewenste locatie;
- b. Garantie van bepaalde minimumsnelheden, beschikbaarheids- en capaciteitswaarden van het internet;
- c. Vrijheid van storingen.

1.2. Tam One BV stelt zich op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, direct of indirect, welke voortvloeit uit gebreken in de levering door deze derden.

### **2. Buitengebruikstelling en storingen**

2.1. Indien de provider mededeling doet aan Tam One BV, over buitengebruikstelling van het internet ten behoeve van service en onderhoud, oplossing van technische storingen, e.d., zal Tam One BV indien mogelijk Contractant van deze hinder in kennis stellen, maar is hiertoe niet verplicht.

Tam One BV garandeert niet dat de door haar aangeboden internetdienst continu zonder storingen bereikbaar zal zijn. Tam One BV zal zich inspannen, voor zover dit in redelijkheid van haar verlangd kan worden, de door de opdrachtgever gemelde storingen in de dienst binnen redelijke termijn te laten onderzoeken en mogelijk te herstellen. Indien een storing is veroorzaakt door oneigenlijk gebruik of onjuist gebruik door contractant, kunnen eventueel extra gemaakte kosten doorbelast worden aan contractant.

### **3. Tussentijdse wijziging van Internetdiensten:**



**FUTURE CALLS**

3.1. Contractant heeft het recht om de overeenkomst op te zeggen, indien het een zeer omvangrijke verandering betreft met grote gevolgen voor de functionaliteit en/of de werkwijze van Contractant.

3.2. De overeenkomst kan dan worden opgezegd tegen de datum waarop de wijziging van kracht zou worden. Indien Contractant hiertoe over gaat, is Tam One BV niet aansprakelijk voor enige schade of kosten van Contractant in verband met deze opzegging.

#### **4. Overige diensten**

Tam One BV levert geen overige diensten (zoals bijvoorbeeld: hosting, e-mail, e.d.) op de door haar aangeboden internetverbinding