

**Algemene Verkoopvoorwaarden van CENNED Beheer B.V. en haar dochtermaatschappijen CENNED Connect B.V. en CENNED Telecom B.V., in deze voorwaarden ieder individueel aangeduid als 'CENNED'**

**1. Begripsomschrijvingen**

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden Telecommunicatiediensten hebben de volgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven:
- *Contractant*: degene die met CENNED een Overeenkomst heeft afgesloten.
  - *Partijen*: Contractant en CENNED gezamenlijk genoemd.
  - *Overeenkomst*: een Overeenkomst op grond waarvan CENNED één of meer (Telecommunicatie-)dienst(en) levert en in stand houdt.
  - *Werkdagen*: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
  - *Supportdesk*: 24 uren per dag, 7 dagen per week bereikbaar via 088 234 7112 of support@cenned.com

**2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 2.1 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, leveringen en overeenkomsten door CENNED uitgebracht of aangegaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Deze Algemene Verkoopvoorwaarden bevatten alle tussen CENNED en Contractant gemaakte afspraken en vervangt alle eerder gedane toezeggingen, gemaakte afspraken en overeenkomsten in verband met de beschreven onderwerpen.
- 2.3 Acceptatie van een offerte en/of het aangaan van een overeenkomst houdt in de toepasselijkheid van deze Algemene Verkoopvoorwaarden. Eventuele (inkoop)voorwaarden van Contractant worden uitdrukkelijk afgewezen.

**3. Algemene bepalingen**

- 3.1 CENNED levert telecommunicatiediensten, hierna te noemen Diensten, als gespecificeerd in Artikel 4.
- 3.2 Voor het opleveren van de Diensten maakt CENNED gebruik van de openbare infrastructuur van derden, hierna te noemen de Infrastructuur.
- 3.3 CENNED verricht geen onderhoud en service aan de Infrastructuur. De Infrastructuur maakt daarom geen deel uit van de Overeenkomst.
- 3.4 Alle aanbiedingen en/of offertes van CENNED zijn vrijblijvend tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

**4. Omvang Diensten**

- 4.1 CENNED levert gehoste Aansluitingen, hierna te noemen Aansluitingen.
- 4.2 CENNED levert tegen de tarieven zoals gespecificeerd in de offerte van CENNED vaste- en draadloze telefoontoestellen, hierna te noemen Toestellen, voor het gebruik van de Aansluitingen.
- 4.3 CENNED levert netlijnen, trunks en een verscheidenheid aan DSL- en glasvezelverbindingen, hierna te noemen Verbindingen.
- 4.4 CENNED levert, tegen de tarieven zoals gespecificeerd in de offerte van CENNED, communicatieplatformen voor het gebruik in combinatie met de Verbindingen.
- 4.5 CENNED levert accessoires zoals headsets, aansluitsnoeren en randapparatuur tegen de tarieven zoals gespecificeerd in de offerte van CENNED.
- 4.6 CENNED levert aanvullende diensten bijv. voicemail, IVR toepassingen, call center functionaliteit, zoals gespecificeerd in de offerte van CENNED.
- 4.7 Contractant kan CENNED opdracht geven voor verhuizingen en/of voor wijzigingen van opties/functionaliteiten van bestaande Aansluitingen, hierna te noemen Mutaties, tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 4.8 Voor het beantwoorden van vragen kan Contractant op Werkdagen gebruik maken van de CENNED Supportdesk.
- 4.9 Applicaties zijn standaard de verantwoordelijkheid van Contractant. Indien gewenst kan CENNED tegen vergoeding de verantwoordelijkheid over (bepaalde) applicaties nemen. Dit zal dan schriftelijk worden overeengekomen.

**5. Aansluitingen; Voorwaarden, Duur en Beëindiging.**

- 5.1 Iedere Aansluiting en afname van een Verbinding wordt aangegaan voor de duur van tenminste 12 maanden of voor een afwijkende langere duur indien dit staat vermeld in de offerte van CENNED. De ingangsdatum hiervan is de datum

dat de Aansluiting of Verbinding in dienst wordt gesteld.

- 5.2 Na afloop van de in lid 1 genoemde termijn wordt elke afzonderlijke Aansluiting of afname van een Verbinding verlengd voor onbepaalde tijd. Alsdan kan de betreffende Aansluiting of afname van een Verbinding met inachtneming van een termijn van 2 maanden voor het einde van een lopende contractperiode per aangetekende brief wordt opgezegd.

- 5.3 CENNED heeft het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang ontbinden, indien: De Contractant surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend; De Contractant in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend.

**6. Aansluitingen; Tarieven**

- 6.1 Voor Aansluitingen en Verbindingen gelden de eenmalige aansluitkosten en vaste abonnementskosten, zoals gespecificeerd in de offerte van CENNED. Deze kosten zijn gebaseerd op de informatie welke CENNED bekend is bij het uitbrengen van de offerte van CENNED en zijn derhalve indicatief.
- 6.2 De kosten van de Aansluitingen, Verbindingen en abonnementskosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de Verbinding actief is.

**7. Gesprekskosten; Voorwaarden en Tarieven**

- 7.1 Voor de gesprekskosten gelden marktconforme tarieven. Deze tarieven kunnen wijzigen naar aanleiding van algemene tariefwijzigingen.
- 7.2 Informatie over de geldende gesprekskosten is aan te vragen via de Supportdesk.

**8. Opdrachten; Voorwaarden en Oplevering**

- 8.1 Contractant kan CENNED opdracht geven voor Mutaties, nieuwe Aansluitingen of Verbindingen en overige Diensten, hierna te noemen Opdracht.
- 8.2 Contractant meldt een Opdracht bij de Supportdesk of bij de adviseur van CENNED.
- 8.3 Contractant ontvangt een bevestiging van de Opdracht en een indicatieve opleverdatum.
- 8.4 Indien las- en/of graafwerk noodzakelijk blijkt, dan bestaat een reële kans dat de indicatieve opleverdatum wordt herzien.
- 8.5 De Projectleider of Supportdesk van CENNED zal Contractant tijdig op de hoogte brengen indien niet aan de oplevertermijn kan worden voldaan.
- 8.6 Contractant stelt een veilige ruimte beschikbaar voor het implementeren van de voorzieningen en verleent medewerking bij uitvoering van werkzaamheden.
- 8.7 Contractant zorgt ervoor dat door middel van eventuele (werk)vergunningen en last minute risicoanalyse (LMRA) het behoud van veiligheid, gezondheid en milieu maximaal wordt gewaarborgd;
- 8.8 Contractant verzorgt de instructie en voorlichting met betrekking tot veiligheid (ontruimingsplan, BHV-ers), gezondheid en milieu;
- 8.9 Contractant houdt toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden en naleving van de instructies.
- 8.10 Indien niet aan voornoemde eisen zoals genoemd in artikel 8.6 t/m 8.9 wordt voldaan, kunnen de werkzaamheden van CENNED niet plaatsvinden, en zullen de werkzaamheden worden verzet naar een latere datum en tijdstip zodat door Contractant aan de voornoemde eisen kan worden voldaan. Alsdan is CENNED niet aansprakelijk voor verminderde beschikbaarheid van de Diensten en is Contractant aansprakelijk voor alle schade (directe- en gevolgschade).
- 8.11 Opdrachten, zoals in lid 1 vermeld, worden getest en werkend opgeleverd en gemeld bij de Contractant.

**9. Storingen; Voorwaarden en Service Level**

- 9.1 Storingen dienen te worden gemeld bij de Supportdesk.
- 9.2 De dagen waarop service naar aanleiding van een gemelde storing plaatsvindt, zijn Werkdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 9.3 De Responsetijd tussen het tijdstip waarop de storing bij CENNED wordt gemeld en start van de service is maximaal 5 werkdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 9.4 Contractant dient storingen aan de ten behoeve van de telefonie Diensten aangebrachte voorzieningen ten gevolge van onoordeelkundig gebruik en schadelijke invloeden te voorkomen en verleent medewerking bij het opheffen van storingen.
- 9.5 Alleen storingen aangemeld door contactpersonen van wie naam en telefoonnummer door de Contractant bij de

Supportdesk bekend zijn gemaakt, worden door CENNED beschouwd als storingsmelding en als zodanig in behandeling genomen.

- 9.6 De Supportdesk coördineert de storingsopheffing en meldt de storingsopheffing direct na herstel aan de contactpersoon die de storing heeft aangemeld, of aan één van de andere personen die Contractant heeft opgegeven.
- 9.7 Wanneer voor de storingsopheffing bezoek van een monteur nodig is, wordt er een afspraak gemaakt.
- 9.8 In geval de Contractant ten onrechte een storing heeft gemeld en CENNED naar aanleiding van deze melding kosten heeft gemaakt, is CENNED gerechtigd deze kosten bij Contractant in rekening te brengen.
- 9.9 CENNED is niet verplicht storingen te verhelpen die niet te wijten zijn aan de apparatuur zelf en/of niet reproduceerbaar zijn ten tijde van de inspectie. Het vorige lid geldt onverkort.
- 9.10 CENNED is niet aansprakelijk voor storingen of andere tekortkomingen bij aanbieders van openbare infrastructuur.
- 9.11 Indien Contractant voornemens is te verhuizen, deelt hij CENNED zo spoedig mogelijk het nieuwe adres mede waarnaar de Diensten zullen moeten worden omgezet. CENNED zal zich inspannen om de Diensten tijdig te laten omzetten naar het door Contractant opgegeven adres. Eventuele kosten die voortvloeien uit het omzetten van de Diensten komen voor rekening van Contractant. Indien de Diensten niet beschikbaar zijn op het nieuwe adres blijft Contractant de ingevolge de overeenkomst te betalen vergoedingen verschuldigd totdat de overeenkomst is geëindigd in overeenstemming met artikel 5.

## 10. Aansprakelijkheid Contractant

- 10.1 Contractant is aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die het gevolg is van storingen veroorzaakt door:
  - niet goedgekeurde randapparatuur van Contractant;
  - onoordeelkundig gebruik van apparatuur;
  - het ontbreken van een aangepaste omgeving nodig voor de apparatuur, het ondeskundig verplaatsen van de apparatuur en alle andere schade, veroorzaakt door factoren buiten de apparatuur gelegen;
  - herstelwerkzaamheden uitgevoerd door derden zonder uitdrukkelijke schriftelijke machtiging van CENNED.
- 10.2 Contractant is aansprakelijk voor schade die door een tot haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan. Onder deze schade valt eveneens schade als gevolg van tenietgaan, verlies, diefstal of beschadiging van voorzieningen op de overeengekomen locatie.

## 11. Vergoedingen

- 11.1 De Contractant is aan CENNED vergoedingen verschuldigd voor de door haar afgenomen Diensten volgens de daarvoor vastgestelde en bekend gemaakte tarieven.
- 11.2 De tarieven zijn exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, welke afzonderlijk op de facturen in rekening zullen worden gebracht.
- 11.3 De prijsopgave heeft een geldigheid van 30 dagen. Na 30 dagen zal de prijsopgave komen te vervallen. Indien na de datum van aanbieding één of meer der kostprijfactoren een verhoging ondergaat van meer dan 5 %, is CENNED gerechtigd de aangeboden prijs dienovereenkomstig te verhogen.
- 11.4 In de jaren volgend op het kalenderjaar waarin deze Overeenkomst is gesloten, heeft CENNED het recht de vergoeding per kalenderjaar aan te passen. Daarbij zal worden uitgegaan van de CBS-index voor loon- en materiaalkosten van de maand januari van dat jaar.
- 11.5 De tarieven voor de Diensten kunnen tussentijds worden aangepast indien één of meer der kostprijfactoren een verhoging ondergaat van meer dan 5 %.
- 11.6 De door CENNED geregistreerde gegevens met betrekking tot de verschuldigde vergoedingen, indienstelling van de Dienst, tot stand gebrachte verbindingen en leveringen van Diensten, zijn beslissend, behoudens tegenbewijs.
- 11.7 Indien indienstelling van de Dienst wordt gehinderd door een aan Contractant toe te rekenen omstandigheid, is Contractant de vergoeding verschuldigd vanaf de dag waarop de Dienst voor gebruik ter beschikking zou zijn gesteld indien de aan Contractant toe te rekenen omstandigheid niet had plaatsgevonden.

## 12. Facturering

- 12.1 Facturering van de abonnementskosten terzake Aansluitingen geschiedt eens per maand óf per kwartaal, vooraf.
- 12.2 Facturering van de gesprekskosten terzake Aansluitingen geschiedt maandelijks, achteraf.

12.3 Indien het door CENNED vastgestelde maximale bedrag waarvoor Contractant in een bepaalde periode van Diensten gebruik kan maken, is bereikt, is CENNED bevoegd reeds voordat de gebruikelijke termijn om een nota te versturen is verstreken aan Contractant een tussentijdse nota toe te zenden, zodat de betaling daarvan wordt vervroegd.

## 13. Betaling

- 13.1 De betalingen zullen plaatsvinden door middel van automatische incasso, waartoe Contractant bij verstrekking van de opdracht een machtigingsformulier heeft ondertekend.
- 13.2 Contractant dient er zorg voor te dragen dat het opgegeven rekeningnummer voldoende saldo bevat en dat de automatische incasso ook anderszins geen belemmeringen zal ondervinden.
- 13.3 Betalingen zijn onherroepelijk. Lopende storingen geven Contractant niet het recht betalingen op te schorten danwel te storneren.
- 13.4 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 5 werkdagen na verzenddatum van de factuur schriftelijk aan CENNED kenbaar te worden gemaakt.
- 13.5 Indien Contractant bij herhaling bezwaren heeft ingediend tegen de hem in rekening gebrachte bedragen en de bezwaren ongegrond zijn gebleken, kan CENNED, wanneer wederom bezwaren worden ingediend, de te maken onderzoekskosten vooraf aan de Contractant in rekening brengen. CENNED zal Contractant meedelen dat zij van deze bevoegdheid gebruik zal maken alvorens een onderzoek wordt gestart.

## 14. Niet tijdige betaling

- 14.1 Indien Contractant niet binnen de geldende betalingstermijn heeft betaald, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 14.2 Bij niet tijdige betaling ontvangt Contractant enkele dagen na de vervaldatum van de factuur een Herinnering. Indien Contractant na de vervaldatum van de Herinnering niet heeft betaald, dan volgt er een Aanmaning, waarin CENNED gerechtigd is het factuurbedrag te verhogen met de wettelijke toegestane verhogingen.
- 14.3 CENNED is gerechtigd tot (gedeeltelijke) buitengebruikstelling van Diensten of tot ontbinding van de Overeenkomst wegens niet tijdige betaling nadat Contractant wederom niet heeft betaald binnen de op de Aanmaning vermelde vervaldatum.
- 14.4 De verplichting tot betaling van de nog verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van (gedeeltelijke) buitengebruikstelling van Diensten of bij ontbinding van de Overeenkomst bestaan.
- 14.5 Tot indienstelling wordt weer overgegaan indien de Contractant binnen een door CENNED gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen. Voor de indienstelling is een bedrag aan her-aansluitkosten verschuldigd.
- 14.6 Contractant is onder alle omstandigheden hoofdelijk aansprakelijk voor niet betaalde (delen van) facturen en kosten, in het bijzonder indien in opdracht van Contractant facturen en kosten rechtstreeks aan Geliëerde Ondernemingen, Eindgebruikers of derden worden gefactureerd.

## 15. Slotbepalingen

- 15.1 Indien door overmacht, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend: mobilisatie, oorlog, oproer, brand, waterschade, staking bij CENNED of enige onderleverancier, CENNED een of meer van haar verplichtingen niet kan nakomen, wordt het desbetreffende deel van de Overeenkomst opgeschort. CENNED stelt Contractant zo spoedig mogelijk in kennis van een zodanig feit.
- 15.2 CENNED kan de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst aan derden overdragen.
- 15.3 Veranderingen van de Overeenkomst of aanvullingen zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 15.4 Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van CENNED. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 15.5 Het is Contractant niet toegestaan om de Diensten aan derden buiten de organisatie van Contractant ter beschikking te stellen, tenzij de desbetreffende derde fysiek gebruik maakt van de bedrijfslocatie van Contractant.
- 15.6 Contractant zal door het gebruik van de Diensten geen rechten van derden schenden, zich ten opzichte van derden niet in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen, geen schade aan derden toebrengen en niet in strijd met wettelijke

bepalingen handelen.

- 15.7 Aansprakelijkheid van CENNED voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gelden, door gebruik of het niet kunnen gebruiken van de Diensten en de aansprakelijkheid van CENNED voor andere directe schade is uitgesloten.
- 15.8 Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen, voortvloeiende uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

Deze voorwaarden zijn tevens te raadplegen via de website [www.cenned.com](http://www.cenned.com)

September 2016