

1. BIJZONDERE VOORWAARDEN**1.1 Definities**

De in onderhavige bijzondere voorwaarden gebruikte begrippen en uitdrukkingen zullen volgende betekenissen hebben:

- 1.1.1 Activeren of Activering:** Het operationeel maken van de Diensten zodat de Klant in staat is om van deze Diensten gebruik te maken.
- 1.1.2 Overeenkomst:** De overeenkomst afgesloten tussen VOICEKING en de klant betreffende het verstrekken van de Diensten zoals besproken in de offerte, inclusief deze Bijzondere Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van VOICEKING.
- 1.1.3 Provider Diensten:** Voor de afhandeling van data- en/of spraak-communicatie naar andere netwerken is een Provider nodig. Dit is een partij, in het bezit van een geldige BIPt licentie, die zorgt voor de interconnectie van de data- en/of spraak-netwerken.
- 1.1.4 Storing:** Een gebrek in de Dienst waardoor (i) de Diensten niet beschikbaar zijn voor de klant, (ii) gedeeltelijk onderbroken zijn of er een verminderde prestatie vastgesteld wordt m.b.t. de Diensten.

1.2 Dienstverlening

1.2.1 De klant erkent dat onderhavige Bijzondere Voorwaarden alsook de Algemene Voorwaarden van VOICEKING van toepassing zijn op de Diensten. Deze documenten omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de klant en VOICEKING met betrekking tot de Diensten.

1.2.2 VOICEKING zal zich steeds naar best vermogen inspannen om de klant onderbroken Diensten van de best mogelijke kwaliteit te verstrekken, volgens de regels van de kunst, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

Alle Diensten van VOICEKING worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbinde, tenzij en voor zover er schriftelijke afspraken bestaan met de klant waarin VOICEKING uitdrukkelijk een zeker resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende nauwkeurigheid en detail is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een dergelijk serviceniveau worden steeds uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. De klant zal VOICEKING steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Diensten en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt m.b.t. het meten van de beschikbaarheid geen rekening gehouden met vooraf aangekondigde buitengebruikstellingen wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van VOICEKING zijn gelegen. Behoudens tegenbewijs zal de door VOICEKING gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

1.2.3 De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten. Het is de klant enkel toegelaten om de Diensten te gebruiken binnen de grenzen van de bepalingen die opgenomen zijn of volgen uit de Overeenkomst. In elk geval garandeert de klant de Dienst niet te gebruiken voor onwettelijke of immorele doeleinden. De klant mag het verkeer op het datanetwerk en/of het openbare geschakelde telefoonnet niet verstoren.

De klant zal zich bij het gebruik van de Diensten steeds gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker verwacht mag worden. De Klant zal zich onthouden van gedrag waarbij overige gebruikers hinder ondervinden dan wel waarbij schade wordt toegebracht aan de systemen van of gebruikt door VOICEKING.

De klant zal VOICEKING vergoeden voor alle schade, verlies, kosten en vrijwaren voor enige aansprakelijkheid die het gevolg zijn van een tekortkoming van de klant in de nakoming van zijn verplichtingen jegens VOICEKING en/of wettelijke bepalingen.

De klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie en het gebruik van de Diensten door haar gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de klant staan.

1.2.4 De klant erkent dat de uitvoering van de Diensten negatief kan worden beïnvloed of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn in verband met fysieke factoren (gebouwen, constructies e.d.), door atmosferische omstandigheden, storingen in de connectiviteit en problemen met de door klant gebruikte apparatuur. VOICEKING is wegens dergelijke omstandigheden nimmer aansprakelijk t.o.v. de klant voor schade of kosten, behoudens in geval van een aan VOICEKING toerekenbare fout of een probleem met de hardware die (i) van VOICEKING wordt gehuurd of (ii) door VOICEKING aan de klant werd verkocht (hierna "de Hardware") en het probleem binnen de verstrekte garantie valt.

1.2.5 Indien levering van de bestelde Diensten technisch niet mogelijk is kan VOICEKING aanvullende voorwaarden stellen waaraan de klant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de klant geen aanspraak maken op levering van de Diensten.

1.3 Verplichtingen van de klant

1.3.1 De klant zal VOICEKING steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante gegevens.

Indien de klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikbaar over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

1.3.2 De klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de Apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en is eveneens verantwoordelijk voor de daaraan verbonden controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

Indien de klant Apparatuur, programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan VOICEKING ter beschikking stelt, dienen deze te voldoen aan de door VOICEKING voorgeschreven specificaties.

1.3.3 Indien de klant de voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijke gegevens, Apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van VOICEKING stelt of indien de klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft VOICEKING het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Diensten en heeft zij het recht om alle daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

1.3.4 De klant zal de Diensten niet gebruiken of laten gebruiken voor een ander dan het door VOICEKING beoogde doel.

1.3.5 Ingeval medewerkers van VOICEKING op locatie van de klant werkzaamheden verrichten, draagt de klant kosteloos zorg voor de door de medewerkers in redelijke mate gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van VOICEKING kenbaar maken.

1.4 Omvang Diensten, Wijziging en Meerwerken

1.4.1 De Diensten die door VOICEKING aan de klant worden geleverd onder toepassing van deze Overeenkomst, zijn beperkt tot diegene die zijn aangestipt op de offerte. Voor zaken/diensten die de klant rechtstreeks bij een derde-dienstverlener betreft, neemt VOICEKING dan ook geen enkele verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid op zich voor de uitvoering, de beschikbaarheid of de kwaliteit van de diensten geleverd door deze derde-dienstverlener(s). Voormelde diensten blijven dan ook de volledige en integrale verantwoordelijkheid van de derde-dienstverlener(s) en de klant erkent dan ook uitdrukkelijk dat hij/zij geen claim tegen VOICEKING kan richten m.b.t. de levering van dergelijke diensten of enig gebrek of tekortkoming hierin.

1.4.2 De omvang van de Diensten die door VOICEKING aan de klant worden geleverd onder toepassing van deze Overeenkomst, is beperkt tot de beschrijving zoals opgenomen op de offerte. Indien VOICEKING op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de klant worden vergoed volgens de standaardtarieven van VOICEKING van toepassing op dat ogenblik. VOICEKING is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

1.4.3 De klant aanvaardt dat door bijkomende werkzaamheden of prestaties als bedoeld in Artikel 1.4.2 overeengekomen of verwachte leveringstermijn en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de klant en VOICEKING kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

1.4.4 Voor zover voor de Diensten een vaste prijs is afgesproken, zal VOICEKING de klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

1.5 Apparatuur

1.5.1 De klant dient vóór de Activering alsook gedurende de levering van de Diensten te allen tijde te beschikken over een operationele internetverbinding.

Verder dient hij in te staan en is hij alleen verantwoordelijk voor de keuze, verwerving, installatie en werking van de apparatuur, de systemen, de bekabeling en andere hardware die hem in staat stellen de Diensten te gebruiken andere dan de Hardware (hierna "de Apparatuur").

1.5.2 Alleen Apparatuur die aan alle wettelijke voorwaarden voldoet, mogen via het netwerk van VOICEKING worden aangesloten. De kosten die VOICEKING moet maken als gevolg van een inbreuk op deze bepaling zijn steeds ten laste van de klant. Voor het aansluiten van Apparatuur dient de klant steeds de technische voorschriften na te leven, teneinde storingen op het datanetwerk en/of het openbare telefoonnet te vermijden.

1.5.3 Indien bij de uitvoering van de Diensten gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, die geen deel uitmaken van de dienstverlening van VOICEKING in uitvoering van de Overeenkomst, is cliënt verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan. VOICEKING is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten, om gelijk welke reden ook, omwille van:

- een niet behoorlijke werking van de Apparatuur;
- slecht geconfigureerde netwerkelementen waarvoor VOICEKING onder onderhavige overeenkomst niet als eindverantwoordelijke wordt aanzien;
- het niet operationeel zijn van systemen bij een derde/dienstverlener welke essentieel zijn voor het leveren van de Diensten maar in het kader van de omschrijving van de Diensten, geen deel uitmaken van de dienstverlening van VOICEKING in uitvoering van de Overeenkomst.

1.5.4 De klant is verplicht zorg te dragen voor afdoende maatregelen ter beveiliging van zijn Apparatuur, netwerk of besturingssysteem (hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen).

1.6 Installatie

1.6.1 Tenzij uitdrukkelijk opgenomen op de offerte, zal de klant zelf zorg dragen voor de Installatie van de Apparatuur en de Hardware. In voorkomend geval gebeurt deze installatie onder de volledige verantwoordelijkheid en op risico van de klant. VOICEKING beperkt zich louter tot de Activering van de Diensten op de aan de klant meegeleverde datum.

1.6.2 Voor wat betreft het gedeelte van de installatie waar VOICEKING voor instaat, zoals omschreven op de offerte, zorgt de klant in ieder geval voor eigen rekening en risico dat:

- de IT-infrastructuur en de Apparatuur van de klant compatibel zijn met de Hardware. Indien zou blijken dat de bestaande IT-infrastructuur en/of Apparatuur van de klant aanpassingen vereist noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten, zullen deze aanpassingen steeds plaatsvinden rekening houdende met de vereisten en instructies van VOICEKING en in elk geval op kosten van de klant;
- de plaats van installatie door de klant normaal toegankelijk gemaakt is en goed verlicht;
- alle inrichtingen, voorzieningen en/of plaatselijke omstandigheden zodanig zijn voorbereid door de klant dat er zich geen omstandigheden kunnen voordoen die een correcte installatie bemoeilijken en/of verstoren;
- het personeel van VOICEKING, zodra deze op de plaats van installatie is aangekomen, haar werkzaamheden kan aanvangen en blijven verrichten gedurende de normale werkuren en bovendien, indien VOICEKING dit noodzakelijk acht, buiten de normale werkuren, mits voorafgaandelijke toestemming van de klant. Bovendien dient de IT-verantwoordelijke van de klant steeds aanwezig te zijn bij de installatie.

1.6.3 Indien de aanvang of de voortgang van de installatie van de goederen/werken wordt vertraagd door factoren waarvoor de klant verantwoordelijk is, zullen alle hieruit voortvloeiende kosten door VOICEKING aan de klant worden doorgerekend.

1.7 Activering

1.7.1 VOICEKING zal steeds de nodige inspanningen leveren teneinde de Diensten steeds binnen een redelijke termijn na ondertekening van de Overeenkomst bij de klant te kunnen Activeren,

1.7.2 In aanvulling van Artikel 4 van de Algemene Voorwaarden, zijn alle door VOICEKING genoemde of overeengekomen termijnen voor Installatie en/of Activering naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan VOICEKING bekend waren. VOICEKING is echter niet gebonden aan uiterste termijnen, die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is VOICEKING gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen.

1.7.3 Na de Activering zal VOICEKING de datum van Activering schriftelijk bevestigen aan de klant. Bij gebreke van dergelijke uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging, wordt de Activering geacht plaats te hebben op het ogenblik dat de klant van de Diensten gebruik beginnen maken is.

1.7.4 Na de Activering gaat een testperiode in van twee (2) weken om te bepalen of de Diensten voldoen aan de contractuele eisen en of er sprake is van enige Storingen die de functionaliteit en de beschikbaarheid van de Diensten in de weg staan (hierna "de Testperiode"). Ingeval er tijdens de Testperiode Storingen worden vastgesteld ten gevolge van diensten van VOICEKING zal VOICEKING deze zo spoedig mogelijk verhelpen, in overeenstemming met hetgeen hieromtrent werd voorzien in Artikel 1.14.1.2, met dien verstande dat Artikel 1.14.1.5 binnen deze Testperiode nog niet van toepassing zal zijn.

1.8 Inwerkingtreding en Duur

1.8.1 De Overeenkomst is bindend voor de klant en VOICEKING vanaf de Ondertekening hiervan, met dien verstande dat de Initiële Periode haar aanvang zal nemen op het ogenblik van de Activering.

1.8.2 Na verloop van de Initiële Periode zal de Overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd worden voor 1 jaar, behoudens ingeval van opzegging door de klant of VOICEKING, door middel van een ter post aangetekende brief verstuurd ten vroegste zes maanden en uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de contractuele vervaldatum.

1.8.3 Indien de klant de Overeenkomst van bepaalde duur opzegt vóór de vervaldatum, is hij gehouden VOICEKING een forfaitaire schadevergoeding te betalen, gelijk aan het totaal van de nog te vervallen maandelijkse forfaitaire bedragen m.b.t. de Diensten zoals opgenomen op de offerte, tot het einde van de Initiële Periode, als de uitvoering ervan normaal zou worden voortgezet tot het einde. Bovendien is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met 50% van het gemiddelde van de bedragen die de laatste 3 maanden aan de klant werden gefactureerd als vergoeding voor de Diensten omschreven op de offerte vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden.

1.9 Schorsing en Ontbinding

1.9.1 Het onderhoud en de verdere ontwikkeling van de Diensten kunnen VOICEKING ertoe dwingen de Diensten te beperken of tijdelijk te schorsen. VOICEKING verbindt er zich toe de draagwijdte van de beperking of de schorsing minimaal te houden en om de tijd te begrenzen tot de tijd die strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze werken. Dergelijke geplande onderhoudswerken zullen steeds minstens twee (2) kalenderdagen op voorhand aan de klant worden aangekondigd. De tijd gedurende welke de Diensten niet beschikbaar zijn als gevolg van deze voorafgaandelijk aangekondigde onderhoudswerken wordt niet in rekening genomen voor het berekenen van de beschikbaarheid m.b.t. enige tussen partijen overeengekomen beschikbaarheidsparameter.

1.9.2 Indien een klant de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst niet nakomt, mag VOICEKING de Diensten die de klant geniet volledig opschorten na het verzenden van een herinnering die zonder gevolg is gebleven gedurende een termijn van twee (2) kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum vermeld op de herinnering. Bij constatering of het vermoeden van hinder van derden en/of (overig) telefonie-misbruik door de klant heeft VOICEKING het recht zonder nadere aankondiging de Diensten al dan niet geheel buiten gebruik te stellen. De klant is alsdan gehouden de instructies van VOICEKING op te volgen. VOICEKING is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door de klant of een derde wordt geleden als gevolg van buitengebruikstelling van de Diensten op grond van geconstateerd of vermoed misbruik.

1.9.3 Tijdens de volledige duur van de schorsing van de Diensten blijven de betaling van de vergoedingen opgenomen in de offerte verschuldigd.

1.9.4 Indien de klant zich dertig kalenderdagen na aanvang van de schorsing in Artikel 1.9.2 nog niet in regel heeft gesteld, kan VOICEKING van rechtswege het contract opzeggen, betekend via de gewone post, mits ze een opzegtermijn van minimaal vijftien kalenderdagen in acht neemt.

1.9.5 Indien de opschorting het gevolg is van een nalatigheid, een fout of enige daad van de klant of zijn derde-dienstverlener, dan dient de klant aan VOICEKING kosten te vergoeden die zijn gemaakt, ingevolge de opschorting en/of hervatting van de levering van de Dienst. VOICEKING heeft eveneens het recht alle andere schade, voortvloeiend uit deze nalatigheid, fout of enige daad ook, te laten vergoeden door de klant.

1.9.6 VOICEKING kan op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, verlies of hinder die zou kunnen bestaan in hoofde van de klant, indien deze schade het gevolg is van een opschorting van de Diensten of ontbinding van de Overeenkomst zoals omschreven in Artikel 1.9.

1.9.7 VOICEKING heeft, naast de situaties voorzien in artikel 10 van de algemene voorwaarden, het recht om op ieder moment de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling te beëindigen (i) ingeval van faillissement of vereffening van de klant of (ii) indien de vergunningen, toelatingen, wetten of reglementeringen die VOICEKING het recht toekennen om de Diensten te leveren worden, ingetrokken, ongeldig verklaard of gewijzigd. De klant heeft in dit geval niet het recht om enige schadevergoeding of boete te eisen van VOICEKING.

1.9.8 Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, zal er onmiddellijk een einde worden gemaakt aan de levering van de Diensten zonder hierdoor afbreuk te doen aan de rechten en de verplichtingen die de partijen op dat moment hebben. Meer bepaald zal de beëindiging van de Overeenkomst geen afbreuk doen aan de betalingsverplichting van de klant voor het gebruik van de Diensten vooraleer de Overeenkomst een einde heeft genomen. Bedragen die VOICEKING vóór de ontbinding heeft gefactureerd of nog dient te factureren in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven dan ook onverminderd verschuldigd en worden op het ogenblik van ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

1.9.9 De klant verbindt er zich toe om na beëindiging van de Dienst, VOICEKING toegang te verlenen tot de locaties van de klant en om de Hardware te verwijderen die eigendom van VOICEKING is gebleven. VOICEKING is niet verplicht de locatie van de klant in de toestand te herstellen waarin deze zich bevond voorafgaand aan de levering van de Diensten. De Hardware waarover de klant beschikt, dient binnen de twee weken in goede staat te worden terugbezorgd op de hoofdzetel van VOICEKING, tenzij de klant hierover andere instructies van VOICEKING krijgt.

1.10 Hardware

1.10.1 Aankoop door de klant

1.10.1.1 Indien in de Overeenkomst op de offerte werd aangestipt, dan zal de klant de Hardware aankopen bij VOICEKING op grond waarvan VOICEKING mits factuur de volledige prijs van de Hardware zal aanrekenen aan de klant overeenkomstig de prijsbepaling opgenomen in de offerte.

1.10.1.2 De eigendomsrechten op de geleverde Hardware gaan pas over op de klant op het ogenblik van volledige betaling van het verschuldigde bedrag (hoofdsom, interesten, kosten en alle toebehoren) door de klant. Dit eigendomsvoorbehoud doet geen afbreuk aan de overgang van het risico m.b.t. de Hardware. Het is de klant verboden de Hardware te verkopen, te verpanden aan een derde, met een zekerheid te bezwaren of erover op enige wijze te beschikken, zolang de prijs niet volledig is betaald. In geval de klant de aan VOICEKING Hardware doorverkoopt, draagt zij vanaf heden aan VOICEKING alle schuldverplichtingen over die voortkomen uit deze doorverkoop.

De klant zal steeds al hetgeen doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van VOICEKING veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op de Hardware waarop het eigendomsvoorbehoud rust, dan wel daarop rechten wil vestigen of doen gelden, zal de klant VOICEKING hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen.

1.10.1.3 De klant moet direct bij de levering, installatie of herstelling een eerste verificatie uitvoeren. Deze onmiddellijke verificatieplicht heeft ondermeer betrekking op: (louter exemplatieve opsomming) hoeveelheid en afmetingen, conformiteit van de levering, zichtbare gebreken, juiste locatie(s), etc.

De klant dient direct verifieerbare afwijkingen, op straffe van verval, binnen de 48 uur na ophaling, installatie of herstelling en in elk geval voor ingebruikname schriftelijk aan VOICEKING over te maken.

1.10.1.4 Op de geleverde Hardware wordt een waarborg gegeven van 2 jaar voor verborgen gebreken of niet conformiteit, te rekenen vanaf de factuurdatum, zonder dat de vrijwaringstermijn langer kan zijn dan deze van de leveranciers, onderaannemers of producenten van toestellen, materialen of onderdelen.

Alle klachten op grond van verborgen gebreken of niet conformiteit dienen, op straffe van verval, binnen de 72 uur na de ontdekking ervan door de klant aan VOICEKING te worden meegedeeld per aangetekend schrijven. Geen aanspraak op vrijwaring door VOICEKING voor verborgen gebreken of niet conformiteit kan nog weerhouden worden na afloop van één van voormelde termijnen.

1.10.1.5 Elke aanspraak op een waarborg van VOICEKING vervalt bij verwerking, verandering, herstel door de klant of door derden of ingeval van abnormale of buitengewone aanwending, -belasting en/of -slijtage van de goederen/werken, schade veroorzaakt door overmacht of het niet naleven van de instructies van VOICEKING betreffende het gebruik, de service en het onderhoud aan de Hardware.

1.10.1.6 Na het constateren van enig gebrek is de klant verplicht om het gebruik van de Hardware onmiddellijk te staken en voorts al het redelijkerwijs mogelijke te doen en te laten ter voorkoming van (verdere) schade. De klant is gehouden i.k.v. het onderzoek van de klacht door VOICEKING, alle gewenste medewerking te verlenen, onder meer door VOICEKING in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te (doen) stellen naar de omstandigheden van het gebruik van de Hardware.

1.10.1.7 Eventuele terugzending van de door VOICEKING geleverde Hardware dient eerst schriftelijk door VOICEKING te worden goedgekeurd. Bij gebreke aan dergelijk akkoord zullen alle retourzendingen geweigerd worden en zullen alle daardoor ontstane kosten aan de klant worden doorgerekend.

1.10.1.8 Het indienen van een klacht geeft de klant niet het recht om zijn betalingsverplichtingen op te schorten. De klant is gehouden tot het vergoeding van kosten gemaakt naar aanleiding van onterechte klachten.

1.10.1.9 De waarborgen die VOICEKING aan de klant aanbiedt, blijven naar eigen keuze en inzicht van VOICEKING beperkt tot (geheel of gedeeltelijke): (i) vervanging middels refurbished Hardware met gelijkaardige technische kenmerken, (ii) herstel dan wel (iii) creditering van de Hardware behept met een gebrek, al dan niet gekoppeld aan een terugname (en dit naar eigen keuze van VOICEKING).

1.10.2 Huur door de klant

1.10.2.1 Indien in de Overeenkomst op de offerte werd aangestipt, dan zal de klant de Hardware huren voor de looptijd van de Overeenkomst (te weten de Initiele Periode alsook eventuele verlengingen cf. Artikel 1.8.2) van VOICEKING en dit tegen dit tegen een forfaitair, maandelijks bedrag opgenomen in de offerte.

1.10.2.2 De Hardware wordt door VOICEKING in goede staat geleverd en is telkens voorzien van een serienummer. Het risico met betrekking tot de Hardware gaat over naar de klant op het ogenblik van levering aan de Klant.

1.10.2.3 Alle door VOICEKING aan de klant verhuurde Hardware blijft eigendom van VOICEKING. Het is de klant niet toegestaan om de verhuurde Hardware op enigerlei wijze te vervreemden, door natrekking onroerend te maken, te bezwaren in het kader van een derde te verschaffen zekerheden, verder te verhuren of anderszins in de macht van derden te brengen.

De klant zal steeds al hetgeen doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van VOICEKING veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op de Hardware waarop het eigendomsvoorbehoud rust, dan wel daarop rechten wil vestigen of doen gelden, zal de klant VOICEKING hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen.

1.10.2.4 De klant zal de Hardware gebruiken als een goede huisvader en in overeenstemming met de bepalingen van de gebruiksaanwijzing en alle andere richtlijnen of aanbevelingen van VOICEKING. In zijn rol als goede huisvader zal de klant bovendien de nodige voorzorgen nemen om te vermijden dat de gehuurde Hardware beschadigd of gestolen wordt.

Elke beschadiging aan de Hardware, anders dan die uit het normale zorgvuldige gebruik van de Hardware voortvloeiend, komt voor rekening van de klant met de verplichting de schade aan VOICEKING te vergoeden. Ingeval van tenietgaan, vervreemding of verlies van deze Hardware is de klant aan VOICEKING een vergoeding verschuldigd gelijk aan de dan geldende nieuwwaarde van deze Hardware of van (gelijkaardige) Hardware met dezelfde functionele en technische kenmerken en eventuele kosten voor (her)activatie van de Hardware.

1.10.2.5 De klant zal VOICEKING onmiddellijk inlichten omtrent enig verlies of enige schade aan de Hardware en zal ernstige en voortdurende storingen zo snel als mogelijk melden. De klant zal VOICEKING de aard van de geconstateerde problemen meedelen, evenals het nummer van het specifieke toestel. Na beëindiging van deze Overeenkomst,

en teruggave van de Hardware, heeft VOICEKING het recht om de door haar vastgestelde schade aan de Hardware te verhalen op de klant. Zij dient daarvoor de vastgestelde schade schriftelijk aan de klant mee te delen na de teruggave van de Hardware.

Indien de klant in gebreke blijft de Hardware aan VOICEKING terug te brengen binnen de daartoe voorziene termijn, verbindt zij zich ertoe om een forfaitaire vergoeding voor de Hardware aan VOICEKING te betalen aan de dan geldende nieuwwaarde van deze Hardware of van (gelijkaardige) Hardware met dezelfde functionele en technische kenmerken, onverminderd het recht van VOICEKING om een groter bedrag te vorderen indien zij een grotere schade kan aantonen.

1.10.2.6 Indien de klant gedurende de huurtermijn geconfronteerd wordt met een gebrektoestel, dan dient zij dit te melden overeenkomstig Artikel 6.14.1.2 en zal VOICEKING, overeenkomstig de procedure zoals uiteengezet in Artikel 6.14.1.3 e.v., instaan voor een geschikte oplossing, dewelke naar eigen keuze en inzicht van VOICEKING beperkt blijven tot (geheel of gedeeltelijke): (i) vervanging middels refurbished Hardware met gelijkaardige technische kenmerken, dan wel (ii) herstel van de Hardware behept met een gebrek.

1.11 Provider Diensten

1.11.1 Indien in de Overeenkomst Provider Diensten gekozen werden, dan gaat de klant akkoord dat VOICEKING naar eigen goeddunken één of meerdere providers kan aanstellen voor uitvoering van provider diensten.

1.11.2 De klant geniet van de Provider Diensten tegen een éénmalig, forfaitair en/of maandelijks bedrag zoals opgenomen in de Overeenkomst. Extra provider diensten, of extra verbruik dan voorzien in de Overeenkomst, zal leiden tot extra kosten voor de klant.

1.11.3 VOICEKING kan nieuwe telefoonnummers activeren en/of krijgt een mandaat van de klant om het nodige te doen om bestaande telefoonnummers te porteren naar de door VOICEKING gekozen provider. Wat de nummerportering betreft, verzorgt VOICEKING de nodige communicatie en handelingen om de overdracht van de nummer(s) te verkrijgen van de actuele provider op basis van de door de klant verstrekte gegevens. De klant erkent dat dit in hoofde van VOICEKING louter een spanningsverbintenis zal vormen, gezien zij voor de uitvoering hiervan afhankelijk is van de operationele werkwijze en procedures dewelke de actuele provider heeft voorzien. In geen geval verbindt VOICEKING zich tot de betaling van een verschuldigde schadevergoeding of de terugbetaling van kosten aan de actuele provider, bijvoorbeeld als gevolg van vroegtijdige beëindiging van de lopende overeenkomst met de actuele provider door de klant.

1.11.4 De klant blijft ten allen tijde eigenaar van zijn telefoonnummers.

1.11.5 Portering van bestaande telefoonnummers naar de door VOICEKING gekozen provider is enkel mogelijk, rekening houdend met volgende punten:

- Het telefoonnummer moet een enkelvoudig analogo nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range, of nummerreeks;
- Indien wel behorend tot een grotere range, of nummerreeks, moet de volledige range worden overgedragen;
- De portering van een telefoonnummer heeft een doorlooptijd van 7 tot 20 werkdagen;
- De éénmalige kost voor portering van telefoonnummers en nummerreeksen is zoals beschreven in de Overeenkomst.
- Voor de overdracht van een telefoonnummer of nummerreeks moet de klant een gepast en ondertekend LOA document bezorgen, alsook bewijzen eigenaar te zijn van deze bestaande telefoonnummers of nummerreeksen, of een geschreven toestemming voor overdracht van de huidige eigenaar;
- Eventuele andere opmerkingen en/of voorwaarden die door de gekozen provider gelden, zijn ook van toepassing voor de klant.

1.11.6 Tarieven voor uitgaande telefoongesprekken zijn van toepassing aan geldende prijzen van de VOICEKING Tarifiering. De VOICEKING Tarifiering kan ten allen tijde per éénvoudig verzoek opgevraagd worden bij VOICEKING.

1.11.7 De Provider Diensten laten omwille van het nomadische karakter van het systeem niet toe om vanop de Hardware noodoproepen, zoals 100, 101 en 112, uit te voeren.

1.12 Facturatie

1.12.1 De vaste maandelijks forfaitaire vergoedingen voor de Diensten omschreven in de offerte zijn voor de eerste maal verschuldigd vanaf de Activering, waarna zij maandelijks bij aanvang van elke maand vooruit worden gefactureerd.

1.12.2 De gesprekskosten zullen maandelijks aan de klant gefactureerd worden tegen de tarieven zoals omschreven in de offerte. De prijs van een verbinding is afhankelijk van de bestemming, de duur, het uur en de dag waarop zij tot stand is gebracht. De duur van een verbinding wordt gemeten in seconden. Deze wordt vastgelegd door het registratiesysteem van de technische apparatuur van VOICEKING of haar aangestelden, waarvan de rapporten bewijskracht hebben. De duur van een verbinding is de tijd begrepen tussen het ogenblik waarop de oproepereen afhaakt of bereikt wordt en het ogenblik waarop de oproeper inhaakt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbinding.

1.12.3 Het bedrag van de vergoedingen omschreven in de offerte wordt jaarlijks van rechtswege op de verjaardag van de Overeenkomst geïndexeerd volgens de volgende formule:

$$\text{Huidige vergoeding} \times \frac{\text{nieuwe index}}{\text{basisindex}} = \text{geïndexeerde vergoeding}$$

(Hierbij is de basisindex de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de maand van afsluiten van deze Overeenkomst. De nieuwe index is de gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de verjaardag van de inwerkingtreding van deze Overeenkomst.)

1.13 Wijzigingen van de voorwaarden

1.13.1 VOICEKING behoudt zich het recht voor de Overeenkomst of de Diensten eenzijdig te wijzigen mits naleving van een voorafgaande individuele kennisgeving van één maand voor de invoering van de wijziging, waarin VOICEKING de klant op de hoogte brengt van de nakende wijziging.

1.13.2 De klant die voormelde wijziging niet aanvaardt, beschikt over de mogelijkheid om de Overeenkomst op te zeggen zonder dat enige opzegtermijn of schadevergoeding verschuldigd is, op voorwaarde dat de klant VOICEKING middels aangetekend schrijven daarvan in kennis stelt binnen de 14 dagen volgende op het ontvangst van voormelde kennisgeving. Bij gebreke daaraan wordt de klant geacht de wijzigingen aan de Overeenkomst of de Diensten te hebben aanvaard.

1.14 Storingen en interventies

1.14.1.1 Middels deze overeenkomst, wenst VOICEKING haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest onderbroken wijze van de Diensten kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de Diensten (hierna "Storingen") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten.

1.14.1.2 Bij Storingen dient de klant dit te melden aan de helpdesk van VOICEKING, beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8h30 – 12h30 en van 13h30 – 18h00. Deze melding dient te gebeuren op één van volgende wijzes:

- Via het telefoonnummer 0800/82027, of;
- door een email te sturen aan support@voiceking.be met een duidelijke en uitgebreide klachtomschrijving.

1.14.1.3 Na ontvangst van de storingsmelding zal de technische dienst van VOICEKING pogen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen. De supportdiensten vallen geheel onder de Best Effort regeling, zoals omschreven onder Artikel 1.14.1.1 en klachten worden opgelost op basis van beschikbaarheid van onze supportmedewerkers. VOICEKING is niet gehouden om een aanvang te nemen met herstel buiten de werkdagen zoals vermeld in Artikel 1.13.2 (hierna "de Interventietijden").

1.14.1.4 De Storingen, mits vatbaar voor verdere behandeling door VOICEKING, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

- | | |
|-----------------|---|
| Niveau 1 | Het geheel NIET beschikbaar zijn van de Diensten; |
| Niveau 2 | Sterk verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die een impact heeft op de basisfunctionaliteiten; |

Niveau 3 Verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die geen of slechts een minieme impact heeft op de basisfunctionaliteiten of die slechts beperkte gevolgen heeft voor de klant.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door de klant, bepaald door de supportmedewerker van VOICEKING, die de Storing in behandeling neemt.

1.14.1.5 Ingeval van een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 zal VOICEKING alle redelijke inspanningen leveren om deze binnen de 2 werkdagen na ontvangst van de melding, cf. Artikel 6.13.2, te verhelpen.

Wanneer VOICEKING er niet in slaagt om een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 te herstellen of vervangende Diensten met minstens dezelfde functionaliteiten kan aanbieden aan de klant binnen voormelde termijn van 2 werkdagen, heeft de klant recht op een compensatie in de vorm van een pro rata creditering van de vaste maandelijkse forfaitaire vergoedingen (zijnde de vergoedingen opgenomen in de offerte) verbonden aan de door de Storing geïmpacteerde Diensten en dit voor de duur van de Storing. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de Storing werd gemeld tot en met de dag dat de Diensten werden hersteld.

1.14.1.6 In geval van een storingsmelding zal VOICEKING, in eerste instantie van op afstand inloggen in het systeem en nagaan of er vanop afstand kan bijgestuurd worden. Indien er een interventie ter plaatse noodzakelijk blijkt te zijn, zal VOICEKING zo spoedig mogelijk een onderhoudsmonteur op het reparatieadres langs sturen om de Storing te verhelpen. De klant is gehouden het personeel/de aangestelden van VOICEKING toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur en Hardware, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de Apparatuur en Hardware ten behoeve van de reparatiewerkzaamheden ter beschikking te stellen.

1.14.2 De interventietijd voor een Storing van Niveau 1 of Niveau 2, zoals omschreven in Artikel 1.14.1.5, wordt verlengd met de tijd waarmee de voortgang van de herstelling wordt vertraagd, door factoren waarvoor de klant verantwoordelijk is, zoals o.a. toegang van de onderhoudsmonteur op het installatieadres, tot de Apparatuur en de Hardware.

1.14.3 Als een Onnodige Interventie wordt aanzien een interventie die door VOICEKING uitgevoerd wordt:

- (i) als gevolg van een Storing veroorzaakt door zaken/diensten die de klant rechtstreeks bij een derde-dienstverlener betreft en waarvoor VOICEKING, cf. Artikel 1.4.1, geen enkele verantwoordelijkheid draagt m.b.t. de uitvoering, beschikbaarheid of kwaliteit hiervan;
- (ii) waarbij de door de klant gerapporteerde Storing door VOICEKING niet kan gereproduceerd worden;
- (iii) indien de Storing het gevolg is van een fout, opzettelijke handeling, omissie, verzuim, nalatigheid of onvoorzichtigheid van de klant of van zijn aangestelden of vertegenwoordigers m.b.t. de verplichtingen zoals opgenomen onder deze Overeenkomst;
- (iv) onoordeelkundig gebruik of gebruik dat niet in overeenstemming is met de voorwaarden die VOICEKING heeft aangegeven m.b.t. de levering of het gebruik door de klant van de Diensten of de Hardware (cf. Artikel 1.10.1.5);
- (v) indien de Storing het gevolg is van een incompatibiliteit, een tekortkoming in of een verkeerdelijk functioneren van (i) de eigen Apparatuur van de klant of van (ii) de Hardware indien deze niet langer onder toepassing van de garantie bepaling van Artikel 1.10.1.4 valt.

1.14.4 Bij een Onnodige Interventie is VOICEKING gerechtigd alle hieruit voortvloeiende kosten aan de klant door te rekenen tegen de op dat ogenblik geldende tarieven en behoudt VOICEKING zich bovendien het recht voor aan de klant een administratieve vergoeding ten belope van 50 EUR aan te rekenen. Een Onnodige Interventie zal nooit als basis kunnen dienen voor toepassing van de compensatieregeling zoals opgenomen in Artikel 1.14.1.5.

1.15 Beveiliging

1.15.1 In het kader van de uitvoering van de Diensten is VOICEKING gerechtigd de klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om deze toegangs- of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg te behandelen. VOICEKING is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

1.15.2 VOICEKING spant zich naar best vermogen in om de Diensten ten behoeve van de klant steeds afdoende te beveiligen maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en VOICEKING sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

1.16 Aansprakelijkheid van VOICEKING

1.16.1 Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 9 van de Algemene Voorwaarden, is de totale aansprakelijkheid van VOICEKING wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is Beperkt tot vergoeding van directe schade en dit tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).

Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (i) redelijke kosten die de cliënt zou moeten maken om de prestatie van VOICEKING aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de klant wordt ontbonden;
- (ii) redelijke kosten die de klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat VOICEKING op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- (iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- (iiii) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden. De aansprakelijkheid van VOICEKING wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de klant VOICEKING onverwijld en schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en VOICEKING ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat VOICEKING in staat is adequaat te reageren.

1.16.2 Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 9 van de algemene voorwaarden en in deze bijzondere voorwaarden voor wat betreft de aansprakelijkheid van VOICEKING, kan VOICEKING niet aansprakelijk gesteld worden voor welkdanige schade die het gevolg is van interferenties van derden met de Apparatuur of IT-infrastructuur van de klant. De klant is aldus zelf verantwoordelijk voor de goede werking, bescherming en beveiliging van zijn Apparatuur en/of IT-infrastructuur.

1.16.3 Onverminderd hetgeen is bepaald in deze bijzondere voorwaarden voor wat betreft de aansprakelijkheid van de klant, is de klant aansprakelijk voor alle schade die aan de Hardware of het netwerk wordt veroorzaakt en die het gevolg is van (i) een handeling of omissie van de klant, diens werknemers en/of aangestelden voor wie de klant zich sterk maakt, (ii) een schending van de Overeenkomst door de klant, diens werknemers en/of aangestelden of (iii) storing of slechte werking van de door de klant voorziene Apparatuur of de door de klant bij derden betrokken diensten.

Meer in het algemeen zal de klant aansprakelijk zijn voor alle schade die VOICEKING lijdt wanneer de klant de Overeenkomst en/of haar afspraken met VOICEKING niet nakomt. Indien de aanvang of de voortgang van de levering en uitvoering van de Diensten door VOICEKING wordt vertraagd als gevolg van factoren waarvoor de klant of zijn derde-leverancier verantwoordelijk is, zullen alle hieruit voortvloeiende kosten door VOICEKING aan de klant worden doorgerekend.

1.17 Overdracht

1.17.1 De klant mag noch de Overeenkomst, noch het voordeel van de Dienst overdragen aan een derde partij zonder de schriftelijke toestemming van VOICEKING.

1.17.2 VOICEKING heeft steeds het recht al haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, over te dragen (i) aan een gelieerde onderneming, (ii) ingevolge een verkoop of een overdracht van het geheel van haar activa, of (iii) ingevolge een financiering, fusie of reorganisatie.

1.18 Kennisgeving

Iedere kennisgeving in het kader van de Overeenkomst dient te worden verstuurd naar het correspondentieadres zoals opgegeven in de Overeenkomst. Een aangetekend schrijven zal geacht worden te zijn ontvangen door de geadresseerde partij hooguit twee (2) werkdagen, na afgifte van het aangetekend schrijven aan de post.

1.19 Tegenstrijdigheid Bijzondere – Algemene voorwaarden

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Bijzondere Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden, primeren de bepalingen van de Bijzondere Voorwaarden.

1.20 Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden van toepassing zijn te raadplegen op <http://www.voiceking.be/algemene-voorwaarden-en-privacyverklaring/>. De klant erkent hiervan kennis genomen te hebben en de toepasselijkheid ervan te aanvaarden.