

## Module SIP en VOIP-diensten

### Artikel 1 Toepasselijkheid

1. De Haceel Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen, die al dan niet kan worden aangevuld met optionele modules per product of dienst. De bepalingen in deze module SIP en VOIP-diensten zijn naast de module Algemeen van toepassing indien Haceel telecommunicatiediensten levert.
2. De bepalingen van deze module maken een integraal onderdeel uit van de bepalingen van de module Algemeen waarbij de bepalingen van de module SIP en VOIP-diensten voorrang hebben op de bepalingen uit de module Algemeen.

### Artikel 2 Definities

- Haceel: Haceel ICT Diensten
- Cliënt: de gebruiker van de dienst van Haceel
- Dienst: de door Haceel geleverde telecommunicatiediensten.
- De overeenkomst: de verbintenis tussen Haceel en cliënt, waarbij de Haceel de cliënt in staat stelt om over het internet nationaal en internationaal te telefoneren en/of nationaal en internationaal Sms-berichten te verzenden.

### Artikel 3 Betalingsvoorwaarden

1. De tarieven voor de belkosten zijn te raadplegen op de website [zoveelmakkelijker.nl/voip](http://zoveelmakkelijker.nl/voip).
2. Alle tarieven zijn in Euro's en exclusief btw.
3. Gesprekskosten en verbruikskosten zijn verschuldigd vanaf de datum waarop de dienst door Haceel ter beschikking van de cliënt wordt gesteld en worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
4. Diensten die slechts voor een gedeelte van een maand zijn geleverd, worden pro rata in rekening gebracht.
5. Reeds betaalde facturen worden nimmer gerestitueerd.
6. Haceel is gerechtigd om ieder jaar haar prijzen te indexeren conform de consumentenprijsindex van het CBS. Haceel heeft hiervoor geen kennisgevingsplicht. Deze wijzigingen zullen bekend worden gemaakt in het tarievenoverzicht.
7. Haceel behoudt zich het recht voor om de kredietwaardigheid van een cliënt te onderzoeken. Haceel is op grond van dit onderzoek gerechtigd om een bankgarantie of waarborgsom te verlangen van cliënt, niet hoger dan de door Haceel te verwachten kosten.

### Artikel 4 Nummertoekenning en nummerbehoud

1. Haceel stelt aan cliënt voor iedere aansluiting één of meer telefoonnummers ter beschikking, tenzij een telefoonnummer dat reeds bij cliënt in gebruik is door Haceel als bruikbaar nummer wordt geaccepteerd.
2. Indien cliënt reeds één of meer telefoonnummers ter beschikking heeft, kan cliënt op de bij Haceel gebruikelijke wijze een verzoek tot nummerbehoud indienen. Haceel zal dit verzoek in ieder geval weigeren indien blijkt dat de overeenkomst met de vorige aanbieder van telecommunicatiediensten niet kan worden beëindigd dan wel indien deze vorige aanbieder medewerking aan het nummerbehoud onthoudt. Haceel is gerechtigd een vergoeding voor het nummerbehoud in rekening te brengen bij cliënt.
3. Haceel is gerechtigd om ten gevolge van wet- of regelgeving of om andere redenen die een nummerwijziging noodzakelijk maken, telefoonnummers te wijzigen of in te trekken. Haceel zal

een nummerwijziging niet eerder doorvoeren dan drie maanden nadat de wijziging schriftelijk aan cliënt bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is. Haceel is wegens een nummerwijziging nimmer aansprakelijk.

4. Cliënt zal de telefoonnummers slechts gebruiken overeenkomstig de wet.
5. Cliënt kan bij het einde van de overeenkomst Haceel schriftelijk verzoeken het gebruikte telefoonnummer mee te nemen naar een andere aanbieder van telecommunicatiediensten die met Haceel afspraken heeft gemaakt omtrent nummerbehoud.
6. Haceel is steeds gerechtigd om een ter beschikking gesteld telefoonnummer te wijzigen, bijvoorbeeld wegens verhuizing van cliënt naar een andere locatie.

#### **Artikel 5      Geografische nummers**

1. Indien Haceel geografische nummers uitgeeft aan cliënt, verklaart Haceel de hieraan door de OPTA verbonden voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de diensten die Haceel aan cliënt levert.
2. Het gebruik van geografische nummers is beperkt tot het gebruik binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor deze bestemd zijn.
3. Het is cliënt niet toegestaan om geografische nummers uit een netnummergebied te gebruiken in een ander netnummergebied of in andere landen dan Nederland.
4. Cliënt dient de geografische nummers die door Haceel zijn uitgegeven correct en volgens de wet te gebruiken. Indien cliënt inbreuk maakt op het gestelde in deze clause, kan Haceel cliënt de dienst tijdelijk of permanent ontzeggen.

#### **Artikel 6      Buitengebruikstelling**

1. Cliënt zal de diensten niet gebruiken of laten gebruiken anders dan het door Haceel beoogde doel en cliënt zal de dienst niet gebruiken of laten gebruiken in strijd met de wet.
2. Haceel is gerechtigd één of meer aansluitingen, al dan niet tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, buiten gebruik te stellen, indien cliënt dit verzoekt, of indien cliënt één of meer van zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet nakomt, of indien cliënt handelt in strijd met lid 1 van dit artikel. Cliënt blijft gedurende de buitengebruikstelling de vaste (periodieke) kosten verschuldigd.
3. Buiten het bepaalde in het vorige artikellid is Haceel steeds gerechtigd aansluitingen, om welke andere reden dan ook, tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen. Haceel zal indien mogelijk cliënt hiervan van tevoren op de hoogte stellen en de duur redelijkerwijs beperken.
4. Haceel is wegens een buitengebruikstelling nimmer jegens cliënt aansprakelijk voor schade of kosten.
5. De cliënt kan Haceel schriftelijk verzoeken tot weder ingebruikstelling van de dienst. Haceel is gerechtigd om hier voorwaarden aan te verbinden en kan hiervoor her-aansluitkosten in rekening brengen.

#### **Artikel 7      Duur, annulering en beëindiging**

1. De overeenkomst tussen Haceel en cliënt start op de datum waarop de overeenkomst is gesloten en/of op de datum waarop cliënt de dienst voor het eerst gebruikt.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
3. Voor zakelijke cliënten wordt de overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur stilzwijgend verlengd met dezelfde contractperiode. Voor consumenten wordt de overeenkomst na afloop van de overeengekomen duur omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, waarbij consument de mogelijkheid heeft om op elk moment de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van één (1) maand opzegtermijn.

4. Haceel is gerechtigd de overeenkomst per direct op te zeggen indien cliënt twee (2) of meer maanden in verzuim is met betaling.
5. Indien de consumentcliënt kiest voor herroeping van de overeenkomst binnen de wettelijke termijn van 14 dagen, dan is consumentcliënt de vaste kosten verschuldigd voor het gebruik van de dienst, plus de eventuele variabele gebruikerskosten.
6. Indien Haceel eenmalige kosten heeft gemaakt voor het inrichten van de dienst voor de consumentcliënt en deze herroept de overeenkomst, dan mag Haceel deze eenmalige kosten (zoals set-up, administratiekosten etc.) in rekening brengen.

## **Artikel 8 Beschikbaarheid**

1. Haceel staat niet in voor de ongestoorde beschikbaarheid van de telecommunicatienetwerken. De kwaliteit van de verbinding kan door diverse oorzaken niet altijd en overal worden gewaarborgd. Dit kan verband houden met onder andere de gebruikte (computer-) apparatuur, de internetverbinding en/of andere verbindingen en omstandigheden.
2. Cliënt erkent derhalve, dat de uitvoering van telecommunicatiediensten negatief kan worden beïnvloed, of tijdelijk of geheel niet beschikbaar kan zijn, in verband met storingen in (fysieke) verbindingen of systemen, door atmosferische omstandigheden, of door andere storingen waarop Haceel geen invloed kan uitoefenen.
3. VOIP en SIP-telefonie maakt gebruik van de beschikbare bandbreedte op de internetverbinding. Ander gebruik van deze beschikbare bandbreedte kan het VOIP-verkeer ernstig hinderen.
4. Haceel kan de beschikbaarheid van de dienst derhalve nooit 100% garanderen. Haceel sluit elke aansprakelijkheid uit wegens verminderde beschikbaarheid.

## **Artikel 9 Informatie en privacy**

1. Haceel verzamelt informatie over cliënt om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst(en) en de betaling hiervoor. Deze informatie kan bestaan uit persoonsgegevens, bank(pas)gegevens, creditcardgegevens en andere gegevens die noodzakelijk zijn om uitvoering te geven aan de overeenkomst.
2. Client verleent toestemming aan Haceel om deze informatie te verzamelen en uit te wisselen met derden, indien dit noodzakelijk is op grond van de overeenkomst of op grond van dringende en gewichtige redenen.
3. Haceel is niet aansprakelijk voor enige schade van cliënt of enige derde, indien die voortvloeit uit de wettelijke verplichting om medewerking te verlenen aan een krachtens enige wettelijke bepaling bevoegd gegeven last tot aftappen.
4. Voor de correcte uitvoering van het telecommunicatieverkeer kan Haceel genoodzaakt zijn om nummerinformatie uit te wisselen met andere dienstverleners.

## **Contact gegevens**

Mocht u na het lezen van deze algemene voorwaarden, vragen klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust contact met ons op.

### **Haceel ICT-diensten**

Adres: Prins Alexanderlaan 17  
Postcode: 6571AV Berg en Dal  
E-mail: [mail@haceel.nl](mailto:mail@haceel.nl)  
www: [www.zoveelmakkelijker.nl](http://www.zoveelmakkelijker.nl)  
KvK: 09186514  
Tel.: 024-3226622  
Fax.: 024-3224422