



Algemene voorwaarden

(Cloud Communications – Part of Cloud Group NV)

Artikel 1: Definities

- 1.1** Dienstverlener: De Naamloze Vennootschap Cloud Group gevestigd te 2018 Antwerpen, Kruikstraat 20, afgekort "Cloud Communications". Cloud Group NV is geregistreerd onder ondernemingsnummer 0533.928.877 en BiPT operatornummer 3697.
- 1.2** Opdrachtgever en/of Klant: De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.3** Partijen: Elke Partij die de Overeenkomst heeft onderschreven.
- 1.4** Apparatuur en/of Toestel: De apparatuur, IP-toestellen, Customer Control Panel, de systemen, de bekabeling en de installatie die de opdrachtgever in staat stelt en hem toelaat de Dienst te gebruiken. De Apparatuur wordt door Cloud Communications aangekocht of via huur ter beschikking gesteld.
- 1.5** Cloud Communications: De merknaam van Cloud Group NV
- 1.6** Overeenkomst: De verbintenis tussen de dienstverlener en opdrachtgever, waarbij de dienstverlener door middel van Voice over IP-programma's, PBX-diensten, telefoontoestellen (en/of een beltegoed) de opdrachtgever in staat stelt om over het internet nationaal en internationaal te telefoneren. Deze Overeenkomst wordt tot stand gebracht door het ondertekenen van een offerte.
- 1.7** Algemene voorwaarden: Onderhavige algemene voorwaarden.
- 1.8** Tarief: De door Cloud Communications toegepaste prijzen voor de gesprekken die de opdrachtgever laat voeren langs het netwerk van Cloud Communications en voor iedere andere dienst waarvan via dit contract met Cloud Communications wordt genoten. De Tarieven worden toegelicht op de website (www.cloud-communications.be) en vermeld in de Overeenkomst en/of getekende offerte.
- 1.9** Backbone Provider: Cloud Communications doet voor de terminatie van zijn VoIP-platform beroep op derden. Cloud Communications is het eerste aanspreekpunt voor haar Klanten bij storingen en voor zijn backbone providers bij onverantwoordelijk belgedrag van Cloud Communications haar klanten. Cloud Communications is erkend partner (BIPT nummer: 3697) voor de terminatie van nationale en internationale telefoongesprekken en respectievelijk voor de registratie van nieuwe nummers of portatie van een bestaand telefoonnummer.
- 1.10** Hosting Provider: Cloud Communications doet voor de hosting van het Cloud Communications-platform beroep op derden. Dit betreft het hosten van eigen servers in verschillende datacenters of Cloud datacenters.
- 1.11** Dienst: De Hosted VoIP formule, de PBX-dienst, alle diensten uit het Customer Control Panel en andere diensten die aan de opdrachtgever worden geleverd in overeenstemming met de van toepassing zijnde overeenkomst.
- 1.12** Noodwerkzaamheden: Alle werkzaamheden die op het moment dat zij voorgesteld worden, noodzakelijk zijn voor het beëindigen of het voorkomen van al dan niet bestaande of dreigende omstandigheden, die een gevaar kunnen betekenen voor mensen of goederen, een onderbreking kunnen veroorzaken aan een om het even welke door Cloud Communications geleverde dienst, of in voorkomend geval, een storing teweeg kunnen brengen op de functies waartoe Cloud Communications toegelaten of verplicht is krachtens de wet, reglementeringen of exploitatievergunningen of schade kunnen toebrengen aan Cloud Communications of de backbone providers, evenals alle andere werkzaamheden die in bovengenoemde omstandigheden redelijkerwijze vereist zijn.
- 1.13** Overmacht: Elke gebeurtenis die aan de controle en buiten de wil om van een van de Partijen ontsnapt en die zijn invloed heeft op de uitvoering van de verbintenissen die elke Partij krachtens de Overeenkomst op zich heeft genomen. Hieronder worden, bij wijze van voorbeeld, de volgende feiten verstaan: brand, stroompanne, wateroverlast, explosie, ongeval, oorlog, staking, embargo, daad van de overheid, beslissing van een burgerlijke of militaire overheid, onmogelijkheid om het vereiste materiaal of personeel te bekomen, sectoriële conflicten en daden van gelijk welke telecommunicatie dienstverlener.

Artikel 2: Dienst

2.1 De opdrachtgever erkent op de hoogte te zijn gebracht van de voorwaarden en de toepassingen van de Dienst vooraleer de Overeenkomst te hebben ondertekend.

2.2 De Dienst bestaat enerzijds uit het tot stand brengen van telefonische communicaties naar het door de opdrachtgever opgegeven telefoonnummer die aan het Cloud Communications platform werd medegedeeld. Anderzijds bestaat de dienst uit het aanbieden van professionele functionaliteit via een hosted IP-telefooncentrale of andere diensten vanuit Customer Control Panel. In uitvoering van de contractuele bepalingen die opgenomen zijn of volgen uit de Overeenkomst, is het de opdrachtgever enkel toegelaten de Dienst te gebruiken binnen de grenzen van deze bepalingen.

2.3 Cloud Communications behoudt zich het recht voor de Dienst te wijzigen mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 14 dagen. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder betaling van enige schadevergoeding onder de voorwaarde dat een schriftelijke kennisgeving aan Cloud Communications wordt overgemaakt. Na verloop van deze termijn en zonder enige schriftelijke opzeg, zal de opdrachtgever geacht worden de wijzigingen aan de Dienst te hebben aanvaard.

2.4 Cloud Communications behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

2.5 De opdrachtgever is op de hoogte van de onbereikbaarheid van noodnummers door het nomadisch karakter van VoIP.

2.6 Bij vermoeden van misbruik door de Klant of door derden, betreffende alle diensten van Cloud Communications, kan de Dienstverlener de Dienst tijdelijk stop zetten. Dit als bescherming naar de Opdrachtgever toe. Via email zal gemotiveerd worden waarom de dienst stop werd gezet. De Opdrachtgever kan zelf beslissen om de dienst wederom te herstellen via een antwoord op boven beschreven email. Verder is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor wie de dienstverlening en/of telefonie van Cloud Communications gebruikt en/of misbruikt.

2.7 Overdracht van de overeenkomst Bij overlijden van de Klant, die een natuurlijk persoon is, of het beëindigen van de activiteiten van de Klant als rechtspersoon, blijft de overeenkomst lopen jegens de erfvolgving tot zij wordt opgezegd of overgedragen aan een erfgenaam, een rechtsverkrijger of iemand die gelijktijdig woont of verblijft op hetzelfde adres als de Klant.

2.8 Een nieuwe Klant dient binnen de 6 maanden opgeleverd te worden. Nadien kan een Klant kosteloos zijn getekende offerte opzeggen en/of nietig verklaren.

Artikel 3: Apparatuur

3.1 De opdrachtgever moet voor de totstandkoming van de Dienst beschikken over een geldige internetverbinding bij een telecomprovider. Verder dient hij in te staan en is hij alleen aansprakelijk voor de keuze, de verwerving, de installering en de werking van de Apparatuur van betrokken derden. De opdrachtgever is verplicht na te gaan of de Apparatuur die hij verwerft, gehomologeerd is en geïnstalleerd wordt door hiertoe gemachtigde personen en met naleving van de van kracht zijnde wetgevingen en reglementeringen.

3.2 Uitvoeren & afspraken van een installatie

3.2.1 Indien de klant beschikt over een firewall of een internetlijn waarbij men geen uitgaande registratie kan uitvoeren, kan Cloud Communications extra werkuren (€65 per werkuur) factureren.

3.2.2 Indien de klant tijdens het afgesproken installatie moment niet aanwezig is, zal een forfaitair bedrag van €160 worden gefactureerd.

De klant dient minstens 8 uur op voorhand een afspraak te annuleren om dit forfaitair bedrage te vermijden.

3.3 Cloud Communications zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, om gelijk welke reden ook, voor een niet behoorlijke werking van de apparatuur:

3.3.1 waarvoor het in de offerte niet als eindverantwoordelijke werd opgegeven.

3.3.2 door fabricagefouten.

3.3.3 door gebruikerssporen en na het verloop van de garantieperiode

3.4 Cloud Communications zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, om gelijk welke reden ook, voor een niet behoorlijke werking van de dienst:

3.4.1 omwille van slecht geconfigureerde netwerkelementen.

3.4.2 door het falen van systemen bij partners waarmee de Opdrachtgever samen werkt.

3.4.3 Lokale of algemene netwerkproblemen bij de Opdrachtgever.

3.5 Plaatsen van apparatuur en/of installeren van diensten

3.5.1 Na het plaatsen van de toestellen en/of apparatuur en/of installeren van applicaties zal Cloud Group NV de factuur uitsuren van de éénmalige kosten.

3.5.2 De Dienstverlener tracht de dienst zo snel mogelijk te activeren. Vertragingen in oplevering geven geen recht om de eenmalige factuur niet te betalen.

3.6 Eigendom bij verhuurde toestellen

3.6.1 Het Toestel is eigendom van Cloud Communications. De klant mag het dus niet overdragen of er op welke wijze dan ook over beschikken. Het mag niet worden overgedragen, onderverhuurd, omgevormd, in pand of als waarborg gegeven worden of in welke vorm dan ook aan derden worden uitgeleend door de klant. Cloud Communications blijft titularis van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot eventuele octrooien, tekeningen, modellen, software en firmware.

3.6.2 In geval van beslaglegging of alle andere aanspraken van derden op rechten op het Toestel is de klant ertoe gehouden Cloud Communications daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen en aan de beslagleggende partij te notificeren dat het toestel eigendom van Cloud Communications is. In geval van overdracht of in pandgeving van zijn handelszaak dient de klant alle nodige maatregelen te nemen opdat het toestel geen deel zou uitmaken van de overdracht of de in pandgeving en dient hij er zorg voor te dragen dat de overnemer of de pandhoudende schuldeiser tijdig op de hoogte wordt gesteld van het eigendomsrecht van Cloud Communications over het voornoemde toestel.

3.7 Eigendom bij aangekochte toestellen

3.7.1 Het Toestel is eigendom van de Klant. De Klant beschikt over de 2 jaar fabrieksgarantie. In geen geval is er garantie bij schade die te wijten is aan vochtigheid, schade door ongeval, overspanning, blikseminslag en alle gevallen van overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van garantie. In al deze gevallen betaalt de Klant de verkoopprijs van een nieuw toestel.

Artikel 4: Facturatie & Kosten

4.1 Gesprekskosten zullen door Cloud Group NV gefactureerd worden aan de opdrachtgever.

4.2 De gesprekskosten zullen maandelijks gefactureerd worden tegen de Tarieven zoals bepaald op de website (www.cloud-communications.be). De opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de hoogte en de samenstelling van de gesprekstarieven. De thans geldend tarieven zijn te raadplegen via www.cloud-communications.be. Indien op een factuur een andere betalingstermijn beschreven staat, is deze geldend.

4.3 Cloud Group NV behoudt zich het recht voor om de gesprekstarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van de algemene voorwaarden zal Cloud Group NV de opdrachtgever van elke verhoging van de gesprekstarieven in kennis stellen tenminste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de opdrachtgever wordt deze geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

4.4 De Tarieven zijn exclusief BTW of enige andere belasting. Op het moment van de facturering zal Cloud Group NV de van toepassing zijnde BTW en andere belastingen aanrekenen tegen de geldendetarieven.

4.5 Elke factuur van Cloud Communications dient binnen de 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest gedurende dezelfde termijn, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haar vermeldingen.

4.6 Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald en/of manueel verwerkt dient te worden door enerzijds het foute bedrag over te schrijven en anderzijds de foute mededeling te gebruiken, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis of met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden. Verder zullen alle onbetaalde rekeningen via incasso teruggevorderd worden. Gerechtelijke stappen, incasso bij niet-tijdige betaling worden voor de Opdrachtgever zijn rekening genomen en aangerekend.

4.7 Bij een dubbele en/of foutieve betaling zullen openstaande facturen en/of saldo's aangezuiverd (gecrediteerd) worden en verrekend worden op de volgende maandelijks factuur.

4.8 Bij een dubbele en/of foutieve betaling, zonder openstaande saldo's, wordt het te veel overgeschreven saldo teruggestort. Dit binnen een termijn van ten laatste 6 maanden. De eindklant kan in geen geval interesten opvragen en/of ontvangen.

4.9 Cloud Communications behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurde herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

4.10 Kredietwaardigheid

4.10.1 Cloud Group NV heeft het recht de kredietwaardigheid van de opdrachtgever te onderzoeken vooraleer de Overeenkomst af te sluiten. Cloud Communications behoudt zich het recht voor om, naar aanleiding van dit onderzoek, de opdrachtgever te verzoeken een waarborg te storten of een bankgarantie te overleggen op een wijze die voor Cloud Communications aanvaardbaar is. Het bedrag van de waarborg of van de bankgarantie zal niet hoger zijn dan 120% van het verwachte maandelijks volume zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden of dan 120% van het effectief maandelijks volume dat door de opdrachtgever wordt gebruikt op gelijk welk moment van de uitvoering van de Overeenkomst, voor het geval dat dit tweede bedrag hoger ligt dan het eerste bedrag.

4.10.2 Een medewerker van Cloud Group NV kan na een financiële analyse van de nieuwe Klant (bij ontvangen van een getekende offerte) beslissen om de klant te verplichten tot het gebruik van een domiciliëring of prepaid betaling. Indien de Klant hier niet mee akkoord gaat, zal de Overeenkomst nietig verklaard worden.

4.10.3 Cloud Group NV kan bij een getekende offerte beslissen om de Overeenkomst en/of offerte te annuleren. Dit wanneer de installatie technisch niet haalbaar is en/of uit morele overwegingen en/of na negatief advies van de Cloud Group NV Finance.

4.11 Indien het bedrag dat door de Opdrachtgever verschuldigd is het bedrag van de waarborg of de bankgarantie overschrijdt, dan heeft Cloud Communications het recht een hogere waarborg of bankgarantie te eisen, zonder dat dit bedrag evenwel hoger mag zijn dan de bedragen die waarschijnlijk door de opdrachtgever aan Cloud Group NV verschuldigd zullen zijn voor een periode van 12 maanden.

4.12 Ingeval van niet tijdige betaling zoals omschreven in artikel 4.5 en 4.6, heeft Cloud Communications het recht om, onverminderd de toepassing van elk ander middel waarover zij beschikt krachtens de Overeenkomst of krachtens de Wet:

4.12.1 elke openstaande som aan te rekenen op het bedrag van de waarborg of bankgarantie zoals omschreven in artikel 4.8

4.12.2 de Overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen.

4.13 De Opdrachtgever aanvaardt dat de factuur per email in PDF formaat verzonden wordt. Het specifieke email-adres waartoe de factuur wordt gestuurd, werd beschreven op de ondertekende offerte en/of Overeenkomst of door onderling emailverkeer. Deze factuur zal gestuurd worden binnen de eerste 7 dagen na aanvang van de eerstvolgende maand.

4.14 Een vertegenwoordiger, werknemer of partner van de Dienstverlener tracht steeds een zo goed mogelijk beeld en/of indicatie te maken van een besparing en/of simulatie van beltrafiek. Echter is deze berekening niet bindend en dient Cloud Group NV geen verrekeringen door te voeren bij eventuele foute calculaties en/of misverstanden.

Artikel 5: IP-telefooncentrale

5.1 De afname van de hosted-PBX dienst zal door Cloud Group NV gefactureerd worden aan de opdrachtgever.

5.2 De Diensten zullen gefactureerd worden tegen de Tarieven bepaald volgens de getekende offerte en/of Overeenkomst. De opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de hoogte en de samenstelling van de Tarieven voor hosted of dedicated VOIP.

5.3 Cloud Communications behoudt zich het recht voor om eenzijdig de Tarieven te wijzigen. In overeenstemming met artikel 2.3 van de algemene voorwaarden zal Cloud Communications de opdrachtgever van elke verhoging van de tarieven in kennis stellen ten minste 14 dagen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief. Tijdens deze periode heeft de opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. Bij gebreke aan enige schriftelijke opzegging vanwege de opdrachtgever wordt deze geacht het nieuwe Tarief te hebben aanvaard. De opdrachtgever wordt geacht met alle verminderingen van het Tarief in te stemmen zonder hiervan noodzakelijkerwijze vooraf in kennis te zijn gesteld.

5.4 De Tarieven zijn exclusief BTW of enige andere belasting. Op het moment van de facturering zal Cloud Group NV de van toepassing zijnde BTW en andere belastingen aanrekenen tegen de geldende tarieven die op de website vermeld staan.

5.5 Elke factuur van Cloud Communications dient binnen de 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij gebreke aan enig schriftelijk protest gedurende dezelfde termijn, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard voor het geheel van haar vermeldingen.

5.6 Elk bedrag dat niet tijdig wordt betaald, zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een intrest opleveren van 10% op jaarbasis of met een minimum forfaitair bedrag van 10 euro. De intrest zal verschuldigd blijven indien de Overeenkomst om gelijk welke reden ook ontbonden zou worden. Verder zullen alle onbetaalde rekeningen via incasso teruggevorderd worden. Gerechtelijke stappen, incasso worden voor de Opdrachtgever zijn rekening genomen (idem opmerkingen zie boven).

5.7 Cloud Communications behoudt zich het recht de Dienst stop te zetten mits naleving van een voorafgaande kennisgeving van 7 dagen (bij aanmaning), volgend op een reeds verstuurd herinnering op een onbetaalde factuur of na het verlopen van een betaaltermijn van 30 dagen. Na het ontvangen van het openstaande bedrag zal de Dienst opnieuw geactiveerd worden.

Artikel 6: Telefoonnummers: Aanvraag en portatie

6.1 Middels deze ondertekende Overeenkomst geeft de Opdrachtgever aan Cloud Communications de opdracht en volmacht voor de aanvraag of portatie van telefoonnummers en/of meerdere DID's.

6.2 De aanvraag, registratie en beheer van deze telefoonnummers en/of DID's gebeurt door Cloud Communications. De klant behoudt echter volledige inspraak in het beheer van deze telefoonnummers en mag ten allen tijde aan Cloud Communications informatie hieromtrent aanvragen.

6.3 De portatie van een telefoonnummer is mogelijk, rekening houdend met volgende punten:

6.3.1 Het telefoonnummer moet een enkelvoudig analog nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range.

6.3.2 Indien wel behorend tot een grotere range, moet de volledige range worden meegenomen

6.3.3 Portatie van een telefoonnummer heeft een doorlooptijd van 7 tot 30 werkdagen.

6.3.4 Er wordt een eenmalige kost aangerekend van € 20 (excl. BTW) per nummer.

6.4 Nieuwe nummers alsook alle geporteerde nummers hebben een contractduur van 6 maanden.

6.5 Deze nummers zullen door Cloud Communications gefactureerd worden aan de opdrachtgever zoals bepaald op de website (www.cloud-communications.be). De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de kostprijs van deze oproepnummers. De thans geldende Tarieven zijn te raadplegen via www.cloud-communications.be.

6.6 Cloud Communications zal de ontvangen gegevens behandelen zoals overeen gekomen in artikel 14

6.7 De Opdrachtgever aanvaardt de wettelijk opgelegde ontoegankelijkheid van nooddiensten (100, 101, 112) via de VOIP dienst van Cloud Communications. De Opdrachtgever kan via zijn eigen mobiele provider de nooddiensten uiteraard wel bereiken.

6.8 Cloud Group NV kan een uit-portatie weigeren wegens openstaande saldo's van facturen. De klant kan in dat geval niet zijn nummers overdragen aan een andere partij.

Artikel 7: Faxnummers: aanvraag, portatie

7.1 Middels deze ondertekende Overeenkomst geeft de opdrachtgever aan Cloud Communications de opdracht en volmacht voor de aanvraag of portatie van faxnummers en/of meerdere DID's.

7.2 De aanvraag, registratie en beheer van deze telefoonnummers en/of DID's gebeurt door Cloud Communications. De klant behoudt echter volledige inspraak in het beheer van deze faxnummers en mag ten allen tijde aan Cloud Communications informatie hieromtrent aanvragen.

7.3 De portatie van een faxnummer is mogelijk, rekening houdend met volgende punten:

7.3.1 Het faxnummer moet een enkelvoudig analog nummer zijn dat niet behoort tot een grotere range.

7.3.2 Portatie van een faxnummer heeft een doorlooptijd van 10 tot 30 werkdagen.

7.3.3 Er wordt een eenmalige kost aangerekend van € 20 (excl BTW) per nummer.

7.4 Nieuwe faxnummers alsook geporteerde faxnummers hebben een contractduur van 6 maanden.

7.5 Deze faxnummers zullen door Cloud Communications gefactureerd worden aan de Opdrachtgever zoals bepaald op de website (www.cloud-communications.be). De Opdrachtgever erkent bij de ondertekening van de Overeenkomst voldoende geïnformeerd te zijn over de kostprijs van deze faxnummers. De thans geldende Tarieven zijn te raadplegen via www.cloud-communications.be.

7.6 Cloud Communications zal de ontvangen gegevens behandelen zoals overeengekomen in art.14.

Artikel 8: Garanties

8.1 Er bestaan geen andere uitdrukkelijke of van rechtswege uit de wet voortvloeiende of andere stilzwijgende garanties, toezeggingen of overeenkomsten, dan deze welke uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn overeengekomen. Stilzwijgende garanties worden uitdrukkelijk uitgesloten.

8.2 Cloud Communications garandeert dat haar aangeboden diensten minimum 99,1% van de tijd op maandbasis functioneel is, behoudens overmacht en de vooraf op haar website (www.cloud-communications.be) en/of per mail aangekondigde onderhoudswerken. Deze garantie betreft de integrale werking van de eigen Dienst. Cloud Communications is niet verantwoordelijk voor de werking van de internetleverancier. Indien Cloud Communications deze garantie niet nakomt, is de eindklant gerechtigd op een schadevergoeding beschreven op het Contract op voorwaarde dat de Opdrachtgever deze vergoeding opeist binnen de 24 uur na het incident. De aansprakelijkheid van Cloud Communications beperkt zich in ieder geval tot een bedrag maximaal gelijk aan het bedrag dat specifiek bepaald is voor de PBX-dienst voor de periode waarmee de schade verband houdt. Dit bedrag werd beschreven op de ondertekende offerte en/of Overeenkomst en zal afgetrokken worden van de factuur betreffende de maand waarmee de schade verband houdt.

8.3 Hardware aangekocht via Cloud Group NV kent een fabrieksgarantie, volgens Europese normen, van 2 jaar. Een defect toestel kan worden opgestuurd naar de dienstverlener. De Dienstverlener start een RMA-dossier bij een distributeur, wiens een analyse maakt over het al dan niet toekennen van fabrieksgarantie.

8.3.1 Accidentele schade, waterschade of mis-use van het toestel vallen niet onder fabrieksgarantie.

8.3.2 De Opdrachtgever heeft geen recht op een vervangend toestel, daar het toestel is aangekocht zonder enige vorm van leasing.

8.3.3 Een RMA proces kan 4 tot 12 weken duren afhankelijk van de distributeur. De Dienstverlener is in geen geval verplicht een vervangend toestel te voorzien.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

9.1 Cloud Communications en zijn partners verbinden zich ertoe om de kwaliteit van de Dienst te behouden overeenkomstig met artikel 8.2

9.2 Voor het geval Cloud Communications zou kunnen aansprakelijk worden gesteld krachtens de Overeenkomst, of krachtens de wet, wordt de aansprakelijkheid in voorkomend geval beperkt tot € 1000.

9.3 Vanaf de inwerkingtreding van de overeenkomst en gedurende de hele duur ervan is en blijft de Klant, als bewaker van het Toestel, aansprakelijk voor alle schade die door dat IP-telefoonstelsel zou worden veroorzaakt.

9.4 Tijdens diezelfde periode is de Klant eveneens aansprakelijk voor alle beschadigingen, verlies, diefstal of vernieling van het Toestel, welke ook de oorzaak van de schade is, behalve als de beschadiging, het verlies, de diefstal of de vernieling te wijten zijn aan Cloud Communications.

9.5 Ingeval van slechte werking of niet-werking van het Toestel beperkt de verantwoordelijkheid van Cloud Communications zich tot de herstelling of de vervanging van het Toestel. Cloud Communications kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld ingeval van productieverlies, winstderving, verlies van contracten of alle andere onrechtstreekse of onstoffelijke schade geleden door de klant.

9.6 Cloud Communications verwerpt elke aansprakelijkheid voor om het even welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die veroorzaakt werd door de software die geleverd of geïnstalleerd werd met een Toestel.

9.7 De Klant verbindt zich ertoe het Toestel als een goede huisvader te gebruiken in overeenstemming met de bestemming ervan en het in perfecte staat te behouden. (Dit met betrekking tot gehuurde toestellen)

9.8 De Klant onthoudt zich van het aanbrengen van om het even welke wijziging, toevoeging of herstelling aan het IP-telefoonstelsel. (Dit met betrekking tot gehuurde toestellen)

9.9 Zodra de klant een fout in de werking waarneemt, dient hij dat te melden. Indien er zich in de werking van het Toestel een storing voordoet, dan verbindt Cloud Communications zich ertoe alles in het werk te stellen om de herstellingen en/of vervangingen zo snel mogelijk uit te voeren. Cloud Communications alleen bepaalt welke herstellingen zullen worden uitgevoerd om het enkelvoudig telefoonstelsel opnieuw naar behoren te laten functioneren.

9.10 Technische bijstand wordt door Cloud Communications tijdens de normale diensturen (gebaseerd op de openingsuren: maandag-vrijdag van 9u-17u) verleend en aan 65 euro per uur met een minimum van 65 euro. Buiten de normale diensturen komt Cloud Communications tussen op verzoek en dat tegen 90 euro per uur met een minimum van bedrag van 90 euro. Naar gelang van de aard van het defect wordt het toestel ter plaatse hersteld of omgewisseld.

9.11 Indien herstelling van gehuurde toestellen niet mogelijk is en hetzelfde type toestel niet meer in de handel verkrijgbaar is, dan zal de klant de keuze krijgen om enerzijds te opteren voor een ander huurtoestel tegen de daaraan verbonden huurprijs.

9.12 De technische bijstand dekt in geen geval de herstelling van schade die veroorzaakt werd door een abnormaal gebruik van het enkelvoudig telefoonstelsel. De herstelling van schade die te wijten is aan vochtigheid, schade door ongeval, overspanning, blikseminslag en alle gevallen van overmacht valt eveneens buiten het toepassingsveld van de technische bijstand. In al deze gevallen betaalt de Klant de verkoopprijs van een nieuw toestel van hetzelfde type en merk.

9.13 Cloud Communications en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Opdrachtgever of door zijn rechthebbenden voor de directe, indirecte, voorzienbare en onvoorzienbare schade die het gevolg is van een tekortkoming, een opschorting of een storing in de Dienst of van een vertraging of fout in de transmissie.

9.14 Cloud Communications en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden voor schade die het gevolg is van interferenties van derden met de informaticasystemen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de goede werking, beschermingen beveiliging van zijn informaticasystemen.

9.15 Cloud Communications zal niet aansprakelijk kunnen gesteld worden door de Opdrachtgever of door zijn rechthebbenden voor de Dienst waarin het in deze voorwaarden niet als eindverantwoordelijke wordt opgegeven (artikel 2. Dienst).

9.16 Cloud Communications en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer het Customer Control Panel niet naar behoren functioneert. Eveneens is Cloud Communications niet verantwoordelijk of aansprakelijk wanneer (Bluk) SMS'en of andere notificaties niet toekomen bij de begunstigde. Zelfs al komen deze SMS'en niet toe bij de begunstigde, zullen deze alsnog aangerekend worden in de vorm van credits. Cloud Communications biedt daarom geen garantie voor het al dan niet toekomen van SMS'en of andere notificaties.

9.17 Cloud Communications en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer (Bluk) SMS'en of andere notificaties gebruikt worden voor illegale of onethische doeleinden. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van zijn platform.

9.18 Het versturen van SMS'en is niet geëncrypteerd. Cloud Communications kan daarom niet garanderen dat berichten niet onderschept worden door anderen. Verder zullen Cloud Communications en zijn backbone providers niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer een SMS'en of andere notificaties onderschept worden.

9.19 Cloud Communications en zijn backbone providers zullen niet aansprakelijk kunnen gesteld worden wanneer door het gebruik van de Cloud Communications Smartphone Application (Cloud Call) extra mobiele of datakosten verbonden zijn (bij een andere provider). De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van de Cloud Communications Smartphone Application (Cloud Call). Cloud Communications vergoedt in geen geval deze kosten.

9.20 Indien er geschillen zijn kan de Opdrachtgever zich steeds wenden tot Cloud Communications dit bij voorkeur via email op support@cloud-communications.be of telefonisch op het nummer +3233691040. Bij ontevredenheid kan de klant zich ook steeds wenden tot de ombudsdienst voor telecommunicatie. Alle informatie over de ombudsman vindt u terug op <http://www.ombudsmantelecom.be>

9.21 Diefstal en/of fraude

9.21.1 De klant brengt Cloud Group NV onmiddellijk op de hoogte bij diefstal of verlies van toestellen en/of applicaties en/of andere apparatuur.

9.21.2 De klant is verantwoordelijk voor eventuele fraude en/of misbruik van de telefonie door derden of zijn/haar werknemers.

Artikel 10: Inwerkingtreding, duur en einde

10.1 De Overeenkomst is bindend voor de Opdrachtgever en Cloud Communications vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst en/of offerte. De gevolgen van de Overeenkomst zullen echter opgeschort worden tot de inwerkstelling van de Dienst door Cloud Communications. De Dienst zal in werking worden gesteld binnen een redelijke termijn, met een maximum van 60 werkdagen. De kosten verbonden aan de inwerkingtreding, hieronder inbegrepen, de aansluiting en de programmering, zullen aan de Opdrachtgever gefactureerd worden overeenkomstig hetTarief.

10.2 Cloud Communications is nooit verantwoordelijk bij contractbreuk van de Opdrachtgever bij vorige of andere provider. Cloud Communications is in geen geval op de hoogte van andere gecontracteerde overeenkomsten. Cloud Communications zorgt enkel voor de overname, overdracht van nummers bij een portatieproces.

10.3 Cloud Communications is nooit verantwoordelijk bij afsluitingen van internet, tv of andere diensten bij een portatie. Cloud Communications kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld ingeval van productieverlies, winstderving, verlies van contracten of alle andere onrechtstreekse of onstoffelijke schade geleden door de klant.

10.4 Opzegging bij gehuurde apparatuur

10.4.1 De klant kan de overeenkomst, na de minimumduur bepaald op de overeenkomst en/of getekende offerte, op elk ogenblik opzeggen door middel van een vooropzeg van één maand of mits betaling van een gelijkaardige schadevergoeding. De kennisgeving daarvan gebeurt met een per post aangetekende brief.

10.4.2 Indien de opzeg gevraagd wordt voor het beëindigen van de minimumduur van de overeenkomst, kan Cloud Communications van rechtswege een opzeggingsvergoeding eisen wegens voortijdige verbreking van de overeenkomst. Deze opzeggingsvergoeding wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op de totaliteit van de huurgelden die nog verschuldigd zijn tot de normale vervaldag van de overeenkomst.

10.4.3 Indien een partij haar verplichtingen niet nakomt, mag de andere partij de overeenkomst, ook tijdens de oorspronkelijke periode, opzeggen. De opzegging gaat slechts in nadat gedurende een termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van kennisgeving, niet wordt ingegaan op de ingebrekestelling die met een per post aangetekende brief wordt verstuurd. Indien de overeenkomst wordt opgezegd ten gevolge van een fout van de klant, kan Cloud Communications een opzeggingsvergoeding eisen zoals voorzien in artikel 10.4.2

10.4.4 De overeenkomst wordt gesloten voor een beginduur zoals vermeld in de overeenkomst en/of getekende offerte en/of Contract. Indien de Klant het Contract ten laatste 1 maand vóór het einde van de in de overeenkomst voorziene duur niet opzegt, zal dit Contract stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde duur. Zij treedt in werking op de datum waarop het Toestel wordt geïmplementeerd en/of oplevering van de virtuele telefooncentrale en/of andere diensten.

10.5 Bij annuleren van hardware en/of Diensten, na het ondertekenen van de Offerte, kan Cloud Group NV 30% van het totale Offerte factureren aan de Opdrachtgever. Dit in geval wanneer de Opdrachtgever het order en/of de bestelling wenst te annuleren vooraleer de dienst in werking treedt.

10.6 Elke Partij heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen:

10.6.1 Indien de andere Partij de Overeenkomst schendt en deze schending niet kan hersteld worden.

10.6.2 Indien de andere Partij de Overeenkomst schendt op een wijze dat die schending nog kan hersteld worden, doch de andere Partij nalaat de schending binnen 15 dagen na kennisgeving hiervan te herstellen.

10.6.3 Indien er gedurende een periode van meer dan 30 dagen geen Dienst meer werd verleend.

10.6.4 Indien de andere Partij of indien een gedeelte van de activiteiten van de andere Partij, het voorwerp uitmaken van een vrijwillige of gedwongen vereffening, of indien de andere Partij beslist over te gaan tot ontbinding (behoudens een bonafide ontbinding in geval van fusie of herstructurering waarbij de solvabiliteit niet wordt aangetast), of indien een bevoegde gerechtelijke instantie een beslissing neemt in deze zin of indien de andere Partij het voorwerp uitmaakt van een administratieve beslissing in deze zin of van een akkoord met haar schuldeisers, of indien de andere Partij haar activiteiten staakt of dreigt te staken.

10.7 Cloud Communications heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen:

10.7.1 Indien één of meerdere facturen, die betaalbaar zijn overeenkomstig Artikel 4 en Artikel 5, niet tijdig werden betaald.

10.7.2 Indien de opdrachtgever niet de bankgarantie aflevert die door Cloud Communications wordt gevraagd, overeenkomstig artikel 4.8 en 4.9.

10.8 Cloud Communications heeft het recht om op ieder moment de Overeenkomst te beëindigen indien de vergunningen, toelatingen, wetten of reglementeringen die haar het recht toekennen om de Dienst te leveren worden ingetrokken, ongeldig verklaard of gewijzigd. De Opdrachtgever heeft in dit geval niet het recht om enige schadevergoeding of boete te eisen van Cloud Communications.

10.9 Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, zal er onmiddellijk een einde worden gemaakt aan de levering van de Dienst zonder hierdoor afbreuk te doen aan de rechten en de verplichtingen die de Partijen op dat moment hebben.

10.10 Het beëindigen van de Overeenkomst dient te gebeuren middels een aangetekend schrijven aan Cloud Group NV. Er moet rekening gehouden worden van een opzegtermijn zoals gedefinieerd in artikel 10.4.1.

10.11 De Klant kiest voor een gratis installatie bij het ondertekenen van de overeenkomst. Hierbij gaat de klant akkoord met een contract van bepaalde duur, meer bepaald een contract van 3 jaar.

10.11.1 Indien de Klant zijn contract opzegt binnen de termijn van 36 maanden, zullen pro rata temporis de overblijvende maanden gefactureerd worden.

Deze opzeg-vergoeding volgens de berekening: 'aantal overblijvende maanden' x 'vaste maandelijkse abonnementskosten'

10.11.2 Indien na het ondertekenen van de overeenkomst blijkt, uit analyse van Cloud Group NV Finance, dat de klant niet kredietwaardig blijkt te zijn, kan de offerte nietig worden verklaard.

10.11.3 De Klant heeft geen recht op een gratis nieuw toestel, wanneer een toestel defect geraakt buiten fabrieksgarantie. In dat geval dient de klant een nieuw toestel aan te kopen, met de nodige extra configuratie-kosten.

10.11.4 Na 36 maanden, gaat het contract automatisch over naar een overeenkomst van onbepaalde duur, maandelijks opzegbaar.

Artikel 11: Terug bezorging van gehuurde toestellen en/of Apparatuur

11.1 Bij de beëindiging van de overeenkomst, welke ook de reden daarvan is, is de klant verplicht om de Toestellen binnen 14 werkdagen te laten ophalen door Cloud Communications.

11.2 Indien het Toestel om welke reden dan ook binnen deze termijn niet kan worden opgehaald, zal het Toestel aan de klant worden gefactureerd. (ter waarde van de nieuwprijs van het type en merk van het Toestel). Indien de Klant op het afgesproken moment niet aanwezig blijkt te zijn, zal er een forfaitaire vergoeding van 65 euro aangerekend worden.

11.3 Indien het opgehaalde eindapparaat beschadigingen vertoont, die niet door de technische bijstand worden gedekt, dan behoudt Cloud Communications zich het recht voor schadeloosstelling te eisen (ter waarde van de nieuwprijs van het type en merk van het Toestel).

Artikel 12: Verplichtingen van de opdrachtgever

12.1 De Opdrachtgever verbindt er zich toe de Dienst niet voor onwettelijke of immorele doeleinden te gebruiken. De Opdrachtgever zal Cloud Communications en/of haar backbone providers vergoeden voor alle aansprakelijkheid die Cloud Communications heeft opgelopen door de schending door de Opdrachtgever van onderhavig artikel.

12.2 De Opdrachtgever verbindt zich er toe elke adreswijziging schriftelijk aan Cloud Communications mee te delen, Bij gebreke aan dergelijke mededeling geschiedt elke melding aan het thans opgegeven adres van de Opdrachtgever rechtmatig.

Artikel 13: Wijzigingen en Nietigheid

13.1 De opdrachtgever wordt op de hoogte gebracht van wijzigingen aan deze overeenkomst. De opdrachtgever heeft de kans om kosteloos het contract op te zeggen indien deze zich niet kan vinden in de aangepaste overeenkomst. Dit dient te gebeuren middels een aangetekend schrijven aan Cloud Communications binnen de eerste 14 dagen. Daarna wordt verondersteld dat de opdrachtgever zich akkoord verklaard met de nieuwe Algemene Voorwaarden.

13.2 Indien een rechterlijke instantie of een andere overheidsinstantie een van de bepalingen in de Overeenkomst ongeldig, nietig of niet-uitvoerbaar verklaart, dan blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst niettemin wettig, geldig en uitvoerbaar, onder voorbehoud echter dat elke Partij is toegestaan de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de ongeldige, nietige of niet-uitvoerbare bepaling van wezenlijk belang is voor de Overeenkomst.

Artikel 14: Geheimhouding

14.1 Onder voorbehoud van artikel 14, tweede lid, verbindt iedere Partij er zich toe om:

14.1.1 De vertrouwelijke informatie enkel te gebruiken in het kader van de Overeenkomst.

14.1.2 Geen vertrouwelijke informatie m.b.t. deze overeenkomst en of de Dienst bekend te maken aan derden, tenzij met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

14.2 De bepalingen van artikel 14 eerste lid zijn niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die:

14.2.1 Behoort tot de algemene kennis, behalve wanneer die het gevolg zou zijn van een schending van artikel.

14.2.2 Onafhankelijk is of werd ontwikkeld door de Partij, die deze informatie heeft ontvangen van de andere Partij.

14.2.3 Werd bekend gemaakt krachtens een wettelijke bepaling of als gevolg van een beslissing van een gerechtelijke instantie of van een bevoegde overheid.

14.3 De Opdrachtgever geeft toelating aan Cloud Communications tot het opslaan, bewaren en gebruiken van de versterkte gegevens met het oog op de uitvoering en de dienstverlening. De Opdrachtgever geeft ook toelating aan Cloud Communications tot het gebruik van deze gegevens voor promotionele doeleinden die uitsluitend betrekking hebben op de producten en diensten van Cloud Communications.

15. Toepasselijk recht en bevoegde Rechtbanken

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig dienen te worden geïnterpreteerd. De rechtbanken te Antwerpen zijn uitsluitend bevoegd om uitspraak te doen over ieder mogelijke betwisting aangaande de Overeenkomst.