

## Productvoorwaarden Vast Bellen

### Artikel 1 Definities

1.1 In deze Productvoorwaarden hebben de volgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven.

**Aansluiting:** de mogelijkheid om gebruik te maken van de door Telfort Zakelijk aangeboden Vaste Telefoondienst al dan niet met inbegrip van de daarvoor benodigde Voorzieningen.

**Aanvullende diensten:** in het kader van de Vaste Telefoondienst aangeboden diensten met betrekking tot de routing, verbindingsofbouw, opslag of bewerking van gegevens.

**Maand:** tenzij uit de context voortvloeit dat een volle kalendermaand wordt bedoeld, een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand.

**Minimumperiode:** De minimale duur waarvoor de Overeenkomst wordt aangegaan met Zakelijke Klant.

**Netwerkaansluitpunt:** een eindpunt van het vaste Telecommunicatienetwerkaansluitpunt, dat dient voor het aansluiten van Randapparaten.

**Overeenkomst:** een overeenkomst op grond waarvan Telfort Zakelijk één of meer Aansluitingen levert en in stand houdt.

**Productvoorwaarden:** de onderhavige Productvoorwaarden voor de Vaste Telefoondienst van Telfort Zakelijk.

**Randapparaten:** apparaten die bestemd zijn om rechtstreeks of indirect op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.

**Elektronische communicatiedienst:** de apparatuur en andere technische middelen die overdracht van en, waar communicatienetwerk van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

**Servicegarantie:** een door Telfort Zakelijk voor bepaalde aanbiedingsvormen van de Vaste Telefoondienst omschreven niveau van dienstverlening, waarbij in het bijzonder ten aanzien van uitvoering, serviceverlening en/of klachtafhandeling daarbij de op grond van de artikelen 4.2 van deze Productvoorwaarden aan te geven termijnen worden gegarandeerd.

**Telecommunicatienetwerk:** de apparatuur en andere technische middelen die overdracht en routing mogelijk maken van signalen tussen Netwerkaansluitpunten, via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

**Telfort Zakelijk:** Telfort Zakelijk B.V. (De Amfoor 47, 5807GW Venray) dan wel een aan haar gelieerde vennootschap.

**Vaste Telefoondienst:** de dienst van Telfort Zakelijk die het mogelijk maakt dat telefoonverkeer (en het binnen de daarbij gebruikte technieken mogelijke dataverkeer) wordt afgewikkeld vanaf en naar Netwerkaansluitpunten of vergelijkbare aansluitpunten op andere Telecommunicatienetwerken (vast of mobiel en zowel in Nederland als in het buitenland) waarmee het vaste Telecommunicatienetwerk van Telfort Zakelijk is verbonden.

**Voorzieningen:** onderdelen van het vaste Telecommunicatienetwerk, waaronder begrepen kabels, apparatuur en Netwerkaansluitpunten, die door Telfort Zakelijk ten behoeve van de Vaste Telefoondienst worden gebruikt.

**Verkeersgegevens:** gegevens omtrent telefoonverkeer, zoals begintijdstip, duur en eindtijdstip van een oproep, nummer van de opgeroepen Aansluiting en – bij doorschakeling – nummers van doorgeschakelde Aansluitingen.

**Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

**Zakelijke Klant:** Een (potentiële) Klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met wie Telfort Zakelijk een overeenkomst tot levering van Vaste Telefoondiensten is aangegaan.

### Artikel 2 Algemene bepalingen

2.1 Deze Productvoorwaarden hebben alleen betrekking op aanvragen en overeenkomsten voor de Vaste Telefoondienst van Telfort Zakelijk. De Vaste Telefoondienst wordt aangeboden over het Telecommunicatie netwerk, dat bestaat uit onder andere kabels, centrales en netwerkaansluitpunten. Die Netwerkaansluitpunten beëindigen het telecommunicatienetwerk en vormen tevens het punt waar de Vaste Telefoondienst eindigt. Zakelijke Klant is zelf verantwoordelijk voor de bekabeling en apparatuur die vanaf het netwerkaansluitpunt wordt gebruikt. Alles wat op dat netwerkaansluitpunt wordt aangesloten, zoals Randapparaten en bedrijfsnetten, valt buiten de dienstverlening die Telfort Zakelijk onder deze Productvoorwaarden levert.

2.2 Telfort Zakelijk levert de Vaste Telefoondienst met inbegrip van Aanvullende diensten. Aanvullende diensten kunnen door Telfort Zakelijk op afzonderlijke voorwaarden en tegen bekend te maken afzonderlijke tarieven ter beschikking worden gesteld.

2.3 Telfort Zakelijk spant zich in om de dienstverlening zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Het is technisch echter onmogelijk om elke storing of beperking van de dienstverlening te voorkomen. Storingen of beperkingen van de dienstverlening worden door Telfort Zakelijk met inachtneming van het in deze Productvoorwaarden bepaalde zo spoedig mogelijk verholpen.

2.4 De Vaste Telefoondienst en Aanvullende diensten worden aangeboden op een Netwerkaansluitpunt op de locatie die met Zakelijke Klant wordt overeengekomen. Alle apparatuur en bekabeling die ten behoeve van het gebruik van de Vaste Telefoondienst en Aanvullende diensten vanaf het Netwerkaansluitpunt nodig is, valt buiten de verantwoordelijkheid van Telfort Zakelijk op grond van de Overeenkomst. Deze Productvoorwaarden zijn daarop niet van toepassing.

2.5 In deze Productvoorwaarden wordt uitgegaan van de meest voorkomende situatie, waarin Telfort Zakelijk de Vaste Telefoondienst en de Aanvullende diensten aanbiedt via een door Telfort Zakelijk zelf geleverd Netwerkaansluitpunt. Voor aanbiedingsvormen van de Vaste Telefoondienst en Aanvullende diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van een door een andere aanbieder geleverd vergelijkbaar aansluitpunt zijn deze Productvoorwaarden van overeenkomstige toepassing. De Productvoorwaarden die in dat geval gelden, zullen bij de desbetreffende aanbiedingen worden vermeld.

### Artikel 3 Aanvraag en acceptatie van een Aansluiting

3.1 Een aansluiting wordt aangevraagd door invulling en ondertekening van een daarvoor bestemd formulier, tenzij een andere wijze van aanvragen wordt overeengekomen.

- 3.2 De aanvrager dient zich op verzoek van Telfort Zakelijk op een daarbij aan te geven wijze te identificeren, alsmede overige voor de beoordeling van de Aanvraag door Telfort Zakelijk benodigde gegevens te verstrekken.
- 3.3 Bij een aanvraag (mede) namens een andere natuurlijke persoon of namens een rechtspersoon of vennootschap dient de vertegenwoordiger zich op verzoek van Telfort Zakelijk op een daarbij aan te geven wijze te identificeren en zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen, waar mogelijk door middel van een recent uittreksel uit een bij een Kamer van Koophandel gehouden register.
- 3.4 De Overeenkomst komt tot stand op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Telfort Zakelijk dat de aanvraag is geaccepteerd, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.5 Nadat de Minimumperiode is verstreken wordt de periode dat elke Aansluiting is geactiveerd, stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. De Aansluiting verlengd voor onbepaalde tijd kan door Zakelijke Klant met in achtname van een termijn van 1 maand worden opgezegd.
- 3.6 Telfort Zakelijk zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen tien Werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de Aansluiting tot stand zal worden gebracht. Indien het voor Telfort Zakelijk in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren zal Telfort Zakelijk de reden hiervan meedelen en aan de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn Telfort Zakelijk op zijn aanvraag zal reageren.
- 3.7 Indien vooruitlopend op de acceptatie de Aansluiting in dienst wordt gesteld, geldt deze indienstelling als voorwaardelijke acceptatie. Telfort Zakelijk is dan gerechtigd de Overeenkomst alsnog te beëindigen indien zich één van de omstandigheden als bedoeld in het zesde lid voor doet. Telfort Zakelijk kan de aanvrager een termijn stellen waarbinnen aan daarbij te stellen voorwaarden moet worden voldaan. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd is de aanvrager de in artikel 11, eerste lid, bedoelde periodieke vergoedingen verschuldigd voor de periode dat de Aansluiting in dienst is geweest, alsmede alle vergoedingen voortvloeiende uit het gebruik van de Telefoon dienst en Aanvullende diensten.
- 3.8 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het aanvragen van Aanvullende diensten of voor wijziging van een Aansluiting, voor zover daarvan in het aanbod voor die diensten of voor de desbetreffende wijziging niet is afgeweken.
- 3.9 Het in dit artikel bepaalde geldt ook in geval van verhuizing.

#### **Artikel 4 Het in dienst stellen en wijzigen van Aansluiting en Aanvullende diensten**

- 4.1 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting aanwezig en beschikbaar is wordt de Aansluiting zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één Maand na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst, in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 4.2 Voor aanbiedingsvormen waarvoor Telfort Zakelijk in aanvulling op deze Productvoorwaarden een Servicegarantie geeft, gelden in afwijking van het eerste lid de in die Servicegarantie genoemde termijnen. Indien niet binnen de in de Servicegarantie genoemde termijnen een Aansluiting is gerealiseerd, heeft Zakelijke Klant als vergoeding recht op de in de Servicegarantie aangegeven bedragen.
- 4.3 Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting niet aanwezig of beschikbaar is, zal Telfort Zakelijk dit laten aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt meegedeeld. Die termijn zal niet meer bedragen dan 12 Maanden na totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 4.4 Telfort Zakelijk houdt bij de aanleg van Voorzieningen op de overeengekomen locatie waar mogelijk rekening met redelijke wensen van de Zakelijke Klant. Indien noodzakelijke werkzaamheden op de locatie niet ongestoord kunnen plaatsvinden, of noodzakelijke medewerking door of namens Zakelijke Klant niet wordt verleend, kan vertraging die daardoor ontstaat niet aan Telfort Zakelijk worden toegerekend.
- 4.5 Zolang de Aansluiting nog niet ter uitvoering van de Overeenkomst tot stand is gebracht, kan Zakelijke Klant de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk annuleren. In dat geval is Zakelijke Klant aan Telfort Zakelijk ten hoogste een bedrag verschuldigd gelijk aan het eenmalig verschuldigde bedrag als bedoeld in artikel 11, eerste lid, of een ander bedrag dat door Telfort Zakelijk voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst is meegedeeld.
- 4.6 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het in dienst stellen van Aanvullende diensten en voor wijziging van een Aansluiting, tenzij daarvoor afwijkende termijnen zijn bekend gemaakt.
- 4.7 Bij een voorwaardelijke acceptatie als bedoeld in artikel 3, zevende lid, kan Telfort Zakelijk beperkingen aanbrengen in de dienstverlening, bijvoorbeeld door blokkering van bepaalde bestemmingen waarvoor bovengemiddelde tarieven gelden, totdat de aanvraag definitief is geaccepteerd.
- 4.8 Het in dit artikel bepaalde geldt ook in geval van verhuizing.

#### **Artikel 5 Eigendom en bescherming van Voorzieningen**

- 5.1 De Overeenkomst strekt niet tot enige eigendomsoverdracht van Voorzieningen waarmee Telfort Zakelijk Aansluitingen tot stand brengt.
- 5.2 De Overeenkomst strekt evenmin tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Telfort Zakelijk worden gebruikt, zoals ten aanzien van ter beschikking gestelde programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikers documentatie.
- 5.3 Zakelijke Klant krijgt een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht om eventuele programmatuur en bij de Voorzieningen behorende gebruikersdocumentatie voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken voor zover noodzakelijk om van de Vaste Telefoon dienst gebruik te kunnen maken.
- 5.4 Zakelijke Klant dient er zorg voor te dragen dat de Voorzieningen op de overeengekomen locatie zorgvuldig worden behandeld.
- 5.5 Indien derden met betrekking tot Voorzieningen op de overeengekomen locatie rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagname, dient Zakelijke Klant hen terstond van de rechten van Telfort Zakelijk op de hoogte te stellen. Zakelijke Klant dient Telfort Zakelijk direct daarover in te lichten.
- 5.6 Zakelijke Klant dient zorg te dragen dat voor Voorzieningen op de overeengekomen locatie een plaats beschikbaar is die droog en trillingsvrij is en bescherming biedt tegen schadelijke invloeden.
- 5.7 Zakelijke Klant is niet gerechtigd zelf wijzigingen in Voorzieningen aan te brengen of deze te verplaatsen dan wel deze door anderen dan Telfort Zakelijk te laten aanbrengen of te laten verplaatsen, behoudens met instemming van Telfort Zakelijk.

5.8 Zakelijke Klant zal de op de Voorzieningen aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere markeringsmiddelen onverlet laten.

#### **Artikel 6 Nummertoekenning en nummerbehoud**

6.1 Ten behoeve van het gebruik van een Aansluiting dient Zakelijke Klant te beschikken over één of meer nummers. Telfort Zakelijk kent aan Zakelijke Klant één of meer nummers toe, tenzij een nummer dat reeds bij Zakelijke Klant in gebruik is of een aan hem door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit toegewezen nummer daarvoor kan worden geaccepteerd. Indien het nummer van Zakelijke Klant in gebruik is bij een andere aanbieder, kan het nummer worden behouden indien de overeenkomst met die aanbieder wordt beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.

6.2 Telfort Zakelijk is gerechtigd een nummer te wijzigen in geval van wijzigingen in het nationaal nummerplan of nummertoeewijzing door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, alsmede wijzigingen in de Telefoondienst of een Telecommunicatienetwerk of in andere omstandigheden die nummerwijziging noodzakelijk maken.

6.3 Zakelijke Klant kan Telfort Zakelijk verzoeken om bij beëindiging van de Overeenkomst een bij de Aansluiting gebruikt nummer mee te nemen naar een aansluiting bij een andere aanbieder waarmee Telfort Zakelijk afspraken heeft gemaakt voor nummerbehoud.

6.4 Indien Zakelijke Klant een Aansluiting wil verhuizen naar een andere locatie, kan Telfort Zakelijk ten behoeve van het gebruik van de Aansluiting aan Zakelijke Klant een ander nummer toekennen. Indien dat geen bijzondere aanpassingen van haar vaste Telecommunicatienetwerk vraagt en verhuizing plaatsvindt binnen het gebied waarvoor het nummer volgens het nationaal nummerplan geldt, zal Telfort Zakelijk nummerwijziging waar mogelijk voorkomen.

6.5 Telfort Zakelijk zal een nummerwijziging op grond van het tweede lid niet eerder doorvoeren dan drie Maanden nadat de wijziging is bekend gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.

6.6 Bij een nummerwijziging op grond van het tweede lid zal Telfort Zakelijk zich inspannen om gedurende een periode van in de regel twee Maanden, maar ten minste één Maand na de nummerwijziging er zorg voor te dragen dat degenen die in die periode telefonisch contact zoeken met het oorspronkelijke nummer van de Zakelijke Klant over de nummerwijziging worden geïnformeerd.

#### **Artikel 7 Telefoongidsen**

7.1 Teneinde de toegankelijkheid van de Vaste Telefoondienst te bevorderen, biedt Telfort Zakelijk de Zakelijke Klant de gelegenheid om eenmaal per editie kosteloos in een telefoongids te worden vermeld, alsmede om te worden opgenomen in nummerinformatiediensten. Een Zakelijke Klant kan er voor kiezen om niet te worden vermeld in gidsen, maar wel bij nummerinformatiediensten, dan wel in het geheel niet te worden vermeld. Opneming in een telefoongids houdt in dat een vermelding zowel in papieren als in elektronische gidsen kan worden opgenomen.

7.2 Een standaardvermelding als bedoeld in het vorige lid houdt in dat voor elke locatie waarop één of meer Aansluitingen worden geleverd de naam, alsmede adres, postcode en (hoofd)telefoonnummer van de locatie op een uniforme wijze onder de woonplaats worden opgenomen.

7.3 De wijze waarop Zakelijke Klant wenst te worden vermeld, wordt aangegeven bij een aanvraag als bedoeld in artikel 3 of bij een latere wijziging. De gegevens die Zakelijke Klant ten behoeve van gidsvermelding en nummerinformatiediensten verstrekt, dienen juist en volledig te zijn en geen inbreuk te maken op rechten van derden. Indien Zakelijke Klant gebruik maakt van een door Telfort Zakelijk aangeboden wijze van beperkte standaardvermelding, kan Telfort Zakelijk daarvoor een vergoeding in rekening brengen.

7.4 Voor zover dat door Telfort Zakelijk wordt aangeboden, kunnen naast de vermelding bedoeld in de vorige leden aanvullende wijzen van vermelding (met inbegrip van advertenties) worden overeengekomen.

7.5 Telfort Zakelijk kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door een Zakelijke Klant verstrekte gegevens. Indien de gegevens kennelijk onjuist of onvolledig worden verstrekt, zal Telfort Zakelijk de Zakelijke Klant om de juiste en volledige gegevens vragen.

#### **Artikel 8 Wijziging in de eigenschappen van de Vaste Telefoondienst of een telecommunicatienetwerk**

8.1 De technische eigenschappen van de Telefoondienst, van een Aanvullende dienst, of van het Telecommunicatienetwerk van Telfort Zakelijk kunnen door Telfort Zakelijk worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden.

8.2 Telfort Zakelijk is gerechtigd de technische eigenschappen van de Elektronische Communicatiedienst of van het Elektronisch Communicatienetwerk te wijzigen om te (blijven) voldoen aan: (i) bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. Telfort Zakelijk spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van Zakelijke Klant en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Zakelijke Klant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.

8.3 Waar dat mogelijk is zal Telfort Zakelijk trachten de in het eerste lid bedoelde wijzigingen uit te voeren zonder dat die gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van Zakelijke Klant en de door hem gebruikte Randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Zakelijke Klant de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één Maand nadat deze is bekend gemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.

8.4 Naast het bepaalde in het tweede lid is Telfort Zakelijk gerechtigd (een aanbiedingsvorm van) de Vaste Telefoondienst of een Aanvullende dienst te beëindigen, met inachtneming van een termijn van aankondiging van ten minste één (1) Maand, indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk. Bestaande Overeenkomsten eindigen uiterlijk met ingang van de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd. Telfort Zakelijk zal in dat geval aan Zakelijke Klant waar mogelijk een vervangende dienst aanbieden.

#### **Artikel 9 Gebruik**

9.1 Voor Randapparaten bestaan wettelijke vereisten. Het is niet toegestaan apparaten op een Netwerkaansluitpunt aan te sluiten die niet voldoen aan deze wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van apparaten die hieraan niet voldoen, waaronder mogelijke financiële gevolgen, zijn voor de Zakelijke Klant.

9.2 Zakelijke Klant staat in voor al het gebruik dat van zijn Aansluiting wordt gemaakt, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte gesprekskosten zijn met inachtneming van artikel 11 voor zijn rekening. Zakelijke Klant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met Voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

9.3 Het is niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door Zakelijke Klant aan Telfort Zakelijk verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Vaste Telefoon dienst.

9.4 Indien het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Aansluiting, of van aangesloten Randapparaten is de Klant verplicht aan de door Telfort Zakelijk te geven voorschriften gevolg te geven en de daaraan verbonden financiële gevolgen te aanvaarden. Indien dit naar het oordeel van Telfort Zakelijk noodzakelijk is kan Telfort Zakelijk de Aansluiting zo nodig onverwijld (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen.

9.5 Voor sommige typen Aansluitingen, waarvan dat door Telfort Zakelijk wordt aangegeven, dient Zakelijke Klant zelf op eigen kosten zorg te dragen voor de elektrische energie die nodig is voor het gebruik van de Aansluiting.

## **Artikel 10 Onderhoud en storingen**

10.1 Aansluitingen worden onderhouden door Telfort Zakelijk. Zakelijke Klant stemt er mee in dat Telfort Zakelijk ten behoeve van onderhoud (een deel van) een Aansluiting tijdelijk buiten gebruik kan stellen. Telfort Zakelijk zal dit tot het minimum beperken en waar dit toch nodig is dit tijdig - rekening houdend met de omstandigheden van het geval - meedelen, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is.

10.2 Indien er een storing optreedt in het functioneren van een Aansluiting dient de storing door of namens Zakelijke Klant zo spoedig mogelijk aan Telfort Zakelijk te worden gemeld.

10.3 Storingen worden zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen vijf Werkdagen, nadat zij aan Telfort Zakelijk bekend zijn geworden onderzocht, tenzij dit voor Telfort Zakelijk binnen die termijn in redelijkheid niet mogelijk is.

10.4 Zakelijke Klant dient, indien dit voor een nader storingsonderzoek noodzakelijk is, zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek.

10.5 De storing zal naar beste kunnen worden opgeheven op basis van de in het zesde lid beschreven wijze, tenzij Zakelijke Klant uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

10.6 Telfort Zakelijk zal zo snel mogelijk, doch in elk geval binnen een termijn van vijf Werkdagen na de storingsmelding, dusdanige maatregelen treffen zodat Zakelijke Klant van de Aansluiting dan wel van een vergelijkbare alternatieve voorziening gebruik kan maken, tenzij het voor Telfort Zakelijk in redelijkheid niet mogelijk is de maatregelen binnen die termijn te treffen of tenzij uitdrukkelijk een andere service is overeengekomen.

10.7 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van Telfort Zakelijk. Deze kosten kunnen aan Zakelijke Klant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten in strijd met deze Productvoorwaarden of de storing is ontstaan door niet goed functionerende Randapparaten of de aanwezigheid van andere apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op de Aansluiting. Met Zakelijke Klant kan een andere regeling ter zake van de kostenverdeling worden overeengekomen.

10.8 Indien een storing als bedoeld in het vorige lid zich (mede) uitstrekt tot Aansluitingen van andere Klanten, is Telfort Zakelijk gerechtigd ook de daardoor veroorzaakte kosten in rekening te brengen bij Zakelijke Klant vanaf wiens Aansluiting de storing wordt veroorzaakt, tenzij dit in redelijkheid niet aan Zakelijke Klant kan worden toegerekend.

## **Artikel 11 Vergoedingen**

11.1 Van de tarieven bestaande uit eenmalige vergoedingen kan worden afgeweken indien de totstandbrenging van de Aansluiting exceptionele, ver boven het gemiddelde uitgaande, kosten met zich meebrengt.

11.2 Indien het in dienst stellen wordt verhinderd doordat Telfort Zakelijk ten gevolge van aan Zakelijke Klant toerekenbare omstandigheden onvoldoende toegang heeft tot een locatie waar een Netwerkaansluitpunt moet worden geïnstalleerd, zijn de bedragen verschuldigd vanaf de datum waarop indienststelling zou hebben kunnen plaatsvinden indien wel voldoende toegang zou zijn verleend.

## **Artikel 12 Toegang, gedoging**

12.1 Zakelijke Klant is verplicht toe te staan dat in en aan zijn gebouwen alsmede in en op gronden welke daarmee één geheel vormen Voorzieningen worden aangebracht ten behoeve van een Aansluiting in die gebouwen of in naburige gebouwen en dat deze Voorzieningen worden instandgehouden, gewijzigd, verplaatst en verwijderd.

12.2 Ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden, alsmede ten behoeve van het opheffen van storingen en de controle op de naleving van de voorwaarden met betrekking tot de aldaar bedoelde Voorzieningen, dient Zakelijke Klant de daarmee belaste personen toegang te verlenen tot de plaatsen waar de werkzaamheden moeten worden verricht. Desverlangd zullen deze personen zich legitimeren. De werkzaamheden zullen in de regel niet tijdens de voor de nachtrust bestemde uren worden verricht.

12.3 Zakelijke Klant is verplicht op verzoek van Telfort Zakelijk ten behoeve van de in het eerste lid genoemde werkzaamheden bomen en beplantingen op te snoeien dan wel de wortels of takken daarvan in te korten, voor zover deze redelijkerwijs hinderlijk zijn of worden voor de aanleg, instandhouding en exploitatie van het Telecommunicatienetwerk.

12.4 Zakelijke Klant dient op de plaats waar de in het eerste lid genoemde werkzaamheden moeten worden verricht op verzoek van Telfort Zakelijk de nodige maatregelen te treffen zodat Telfort Zakelijk de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

## **Artikel 13 Gebruik en verwerking (persoons)gegevens; bescherming van de persoonlijke levenssfeer Verwerking voor**

### **communicatiedoeleinden**

13.1 Bestanden ten behoeve van papieren- en elektronische telefoongidsen en nummerinformatie- diensten (zoals bedoeld in artikel 7) kunnen door Telfort Zakelijk ook aan andere aanbieders van dergelijke gidsen en nummerinformatiediensten ter beschikking worden gesteld.

#### *Verwerking voor eigen dienstverlening en nota's Telfort Zakelijk*

13.2 Bij specificatie van nota's kan het telefoonnummer van de Aansluiting waarmee een verbinding tot stand is gebracht op de nota van de oproeper worden weergegeven, tenzij met Zakelijke Klant daarvan is overeengekomen dat zijn nummer niet zal worden vermeld op de gespecificeerde nota van andere Klanten. Deze afscherming geldt niet voor nummers waarbij Telfort Zakelijk heeft aangegeven dat afscherming niet wordt aangeboden. Afscherming geldt slechts voor gespecificeerde nota's van de Vaste Telefoon- dienst van Telfort Zakelijk zelf. Telfort Zakelijk kan met andere (binnenlandse) aanbieders van vaste of mobiele telecommunicatiediensten overeenkomen dat deze een vergelijkbare afscherming biedt, waarbij de gegevens van afgeschermd telefoonnummers worden uitgewisseld.

#### *Verwerking van nummerinformatie*

13.3 Ten behoeve van het afwickelen van telecommunicatieverkeer over verschillende Telecommunicatienetwerken in Nederland en in het buitenland, wordt nummerinformatie uitgewisseld. Voor het gebruik van deze nummerinformatie bestaan in Nederland en veel andere landen wettelijke regels. Telfort Zakelijk kan niet instaan voor de naleving van die regels door andere aanbieders dan Telfort Zakelijk zelf.

13.4 In het kader van de Aanvullende dienst nummerweergave wordt het nummer van de oproepende Aansluiting doorgegeven aan de opgeroepen Aansluiting, tenzij een door Telfort Zakelijk aangeboden wijze van blokkering van dat doorgeven is gebruikt. Op grond van een wettelijke verplichting kan Telfort Zakelijk gehouden zijn het nummer van de oproepende Aansluiting te verstrekken, ook indien gebruik wordt gemaakt van een blokkering. Dit geldt in elk geval bij oproepen naar een alarmnummer voor publieke diensten.

#### *Verwerking bij hinderlijke oproepen*

13.5 Telfort Zakelijk kan - indien dit technisch mogelijk is en met toepassing van de daarvoor gehanteerde procedures - op verzoek van een Zakelijke Klant (of gebruiker van een aansluiting op een ander netwerk) die stelt hinderlijke oproepen te ontvangen, tegen vergoeding naam, adres, woonplaats, postcode en nummer verstrekken van Zakelijke Klant vanaf wiens Aansluiting meermalen contact is gezocht. Voor zover oproepen afkomstig zijn van een Telecommunicatie netwerk van een andere aanbieder dan Telfort Zakelijk, kan deze verstrekking slechts plaatsvinden indien die andere aanbieder daaraan medewerking verleent.

### **Artikel 14 Tarieven**

14.1 In afwijking op hetgeen vermeld in artikel 20.3 van de Algemene Voorwaarden Telfort Zakelijk B.V. vervallen de overeengekomen kortingen na ommekomst van de initiële contractperiode, indien de Overeenkomst, na afloop van de initiële contractperiode, stilzwijgend wordt verlengd voor onbepaalde tijd.