

Bijzondere voorwaarden – Sippy PBX – My Sippy – Hosted telefoniediensten

Article 1. DOEL

Het doel van deze Bijzondere Voorwaarden is het vastleggen van de uitvoeringsbepalingen waaronder de Dienstverlener de Hosted telefoniediensten aan zijn Afnemer levert.

Article 2. DEFINITIES

De volgende begrippen met een hoofdletter zijn gedefinieerd in de onderhavige Bijzondere Voorwaarden of hebben de onderstaande aan hen verleende betekenis:

“**Afnemer(s)**” of “**Gebruiker(s)**” verwijst naar zowel een partner van Sippy als de eindgebruiker van de Sippy diensten.

“**Dienst(en)**” verwijst naar de dienst(en) die door de Dienstverlener wordt (worden) geleverd en die in artikel 3 wordt (worden) beschreven.

“**Dienstverlener**” verwijst naar Sippy BV, een firma naar Belgisch recht met ondernemingsnummer 0547.677.737 en maatschappelijke zetel op de Magazijnstraat 1.21, 3550 Heusden-Zolder, België

“**IVR**” of “**Interactive Voice Server**” verwijst naar de Dienst die de ontvangst, de analyse van gespreksgegevens en de oriëntatie van de oproeper naar de juiste bestemming mogelijk maakt.

“**IP-terminals**” verwijst naar de apparatuur die, met behulp van IP-technologie, een verbinding met het netwerk van de Dienstverlener mogelijk maakt om communicatie te verzenden en te ontvangen.

“**RMA**” (*Return Material Authorization*) verwijst naar de procedure voor het retourneren van materiaal.

“**Router**” verwijst naar de tussenliggende hardware voor het routeren van IP-pakketten tussen twee of meer netwerken op basis van IP-adressen.

“**SIP-account**” verwijst naar de combinatie van een gebruikersnaam en een wachtwoord die de gebruiker op het netwerk van de operator identificeert wanneer hij probeert oproepen uit te brengen en te ontvangen.

“**Site(s)**” verwijst naar de fysieke locatie van de Afnemer waar de Dienst(en) moet(en) worden geïnstalleerd.

“**Storing**” verwijst naar de kennelijke en blijvende onbeschikbaarheid van een Dienst of een element van een Dienst, waardoor het gebruik ervan onmogelijk wordt.

“**Toegangscodes**” verwijst naar de combinatie van een gebruikersnaam en een wachtwoord om zich aan te melden op een administratie-interface van de Diensten.

“**Toegangslink**” verwijst naar een telecommunicatielink waarmee de Site kan worden verbonden met het internetnetwerk.

“**Partner**” verwijst naar een tussenliggende organisatie die Sippy-diensten aanbiedt/installeert/ondersteunt bij de Eindgebruiker.

“**Eindgebruiker**” verwijst naar de organisatie die de Sippy-diensten gebruikt voor eigen rekening.

“**Unisono**” is het unieke platform dat door SABAM (Belgische vereniging van auteurs, componisten en uitgevers), PlayRight (vereniging voor de bescherming van de rechten van uitvoerders) en SIMIM (Belgische vereniging voor de bescherming van de rechten van muziekproducenten) werd gecreëerd en waarmee één enkele licentie voor het gebruik van met name muziekwerken kan worden verkregen.

De woorden “**dag**”, “**week**” en “**maand**” hebben respectievelijk de volgende betekenis: “werkdag in België”, “kalenderweek” en “kalendermaand”.

Article 3. BESCHRIJVING VAN DE DIENST

3.1 HOSTED TELEFOONDIENSTEN

De Hosted Telefoondienst is een telefoondienst die het mogelijk maakt om telefoongesprekken via het netwerk naar of van de nummers van de Afnemer te routeren. Met de Hosted Telefoondienst beschikt men via het platform van de Dienst ook over telefonie-functionaliteiten.

Deze Dienst omvat de levering van een of meerdere SIP-account(s).

3.2 BIJBEHORENDE DIENSTEN

De Hosted Telefoniedienst kan gepaard gaan met bijbehorende diensten die zijn beschreven in de Inkooporder, zoals met name:

- beheer van de oproepgroepen
- uniforme communicatietoepassingen en/of softphone
- dienst conferentiebruggen
- mail-to-fax service; fax-to-mail service
- Interactive Voice Server
- voicemailservice.

3.3 GEPERSONALISEERDE MUZIEK

In het kader van de Dienst wordt standaard royaltyvrije muziek geleverd en de Afnemer heeft tevens de mogelijkheid om gepersonaliseerde muziek te uploaden.

De Afnemer wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de distributie van muziek aan een publiek onderworpen is aan een licentieaanvraag bij Unisono (<https://www.unisono.be/fr/licenses/musique-dans-les-entreprises>).

De Afnemer verbindt zich ertoe de bepalingen van het Wetboek van economische recht inzake intellectuele eigendom (Boek XI) na te leven en is persoonlijk verantwoordelijk voor alle vorderingen of acties van derden die voortvloeien uit de door hem gekozen muziek.

Article 4. OPTIES VAN DE DIENST

De opties van de Dienst kunnen wijzigen en zullen door de Dienstverlener, indien van toepassing, aan de Afnemer worden gecommuniceerd via een van de websites van de dienstverlener.

Article 5. VOORWAARDEN VOORAFGAAND AAN DE DIENSTVERLENING

5.1 TELEFOONS EN SOFTPHONE IP

De Afnemer verbindt zich ertoe uitsluitend gebruik te maken van IP-terminals en IP-Softphones die via de Dienstverlener of 1 van zijn partners zijn besteld, om de toegang tot de Diensten te garanderen.

5.2 TOEGANGSLINK

Om gebruik te kunnen maken van de Diensten dient de Afnemer ervoor te zorgen dat ieder van zijn sites via een Toegangslink met het internet is verbonden. De Toegangslink dient te worden gekalibreerd om de extra belasting door VoIP-oproepen te ondersteunen. De Toegangslink hoeft niet per se bij de Dienstverlener te worden besteld.

5.3 NETWERK VAN DE AFNEMER

De Afnemer zal ervoor zorgen dat het computernetwerk van de Sites waarop de Diensten zullen worden gebruikt de extra belasting die door VoIP-oproepen wordt veroorzaakt kan ondersteunen en dat de verbindingen met IP-terminals mogelijk is. De Afnemer zal alle maatregelen nemen om zijn computernetwerk te beschermen tegen elke aanval van buitenaf (hacking, enz.).

5.4 BEHEER VAN NUMMEROVORRADEN

5.4.1 Toewijzing van nummers

De Gebruiker is ervan op de hoogte dat de toewijzende operator (hierna de vennootschap "SIPPY") verantwoordelijk is voor de toewijzing van nummervoorraden en het beheer ervan. De toewijzende operator verbindt zich er derhalve toe om de door de Dienstverlener in opdracht van een Afnemer bestelde mobiele nummervoorraden aan de Afnemer toe te wijzen.

5.4.2 Overdraagbaarheid

Om de Gebruiker in staat te stellen zijn telefoonnummer te behouden bij verandering van operator, zorgt de Dienstverlener ervoor dat de overdrachten worden uitgevoerd namens de Afnemer.

Aangezien de overdraagbaarheid van vaste telefoonnummers onderhevig is aan beperkingen die inherent zijn aan dit soort operaties, kan er een vertraging van enkele weken optreden voordat de overdraagbaarheid wordt uitgevoerd. De Afnemer zal alle voorzorgsmaatregelen nemen die hij nodig acht om te anticiperen op de mogelijke gevolgen voor zijn activiteiten. De Dienstverlener kan op geen enkele manier tussenbeide komen met betrekking tot het principe of de termijnen voor de invoering van de overdraagbaarheid van vaste telefoonnummers en kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet naleven van enige datum van uitvoering.

5.4.3 Eigendom van telefoonnummers

De Afnemer verwerft geen eigendomsrechten op deze telefoonnummers die niet overdraagbaar zijn. In geen geval mag de Afnemer het of de telefoonnummer(s) die aan hem zijn toegekend of waarvoor hij de overdraagbaarheid heeft aangevraagd, overdragen aan een derde partij.

5.4.4 Klacht in geval van storing

In het geval van een storing in de nummervoorraad kan de Afnemer de Dienstverlener contacteren. In het geval van een geschil, kan de Afnemer contact opnemen met SIPPY, die rechtstreeks kan reageren op elk verzoek. De Afnemer kan zijn verzoeken richten aan het volgende e-mailadres: support@sippy.cloud

5.5 BESCHIKBAARSTELLING VAN APPARATUUR

De Afnemer kan verschillende apparatuur bestellen benodigd voor het gebruik van de Diensten en die geconfigureerd dienen te zijn om met de genoemde Diensten te kunnen werken. De apparatuur wordt uitsluitend aan de Afnemer ter beschikking gesteld voor gebruik in verband met de Diensten. De Afnemer verbindt zich ertoe dergelijke apparatuur alleen te gebruiken in overeenstemming met de technische documentatie en wordt ervan op de hoogte gesteld dat wijzigingen in de configuraties van de door de Dienstverlener geleverde apparatuur de veiligheid van de apparatuur en de overgedragen gegevens in gevaar kunnen brengen. Deze verschillende soorten apparatuur worden te huur of te koop aangeboden via de dienstverlener of 1 van zijn partners.

5.5.1 Verkoop

De te koop aangeboden apparatuur hebben een fabrieksgarantie van twaalf (12) maanden. De Dienstverlener of 1 van zijn partners behoudt zich het eigendom van de apparatuur voor totdat de volledige betaling is verricht.

5.5.2 Verhuur

De apparatuur wordt verhuurd voor een eerste verbintenisperiode als vastgelegd in de Inkooporder. Aan het einde van deze eerste verbintenisperiode wordt de huur van de apparatuur stilzwijgend verlengd voor de duur van 12 (twaalf) maanden.

De Afnemer kan de huur van de apparatuur te allen tijde opzeggen onder de volgende voorwaarden:

- de apparatuur terugbrengen in een goede staat van werking;
- indien de opzegging plaatsvindt tijdens de eerste verbintenisperiode of tijdens een verlengingsperiode, verbindt de Afnemer zich tot de betaling van alle resterende maandelijkse termijnen met betrekking tot de huur van de apparatuur.

5.5.3 "RMA"-procedure

De Dienstverlener of 1 van zijn partners garandeert tijdens de huurperiode de vervanging van een apparaat, nadat hij het defect heeft vastgesteld. De Afnemer wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de "RMA"-procedure door de technische ondersteuning van de Dienstverlener of 1 van zijn partners wordt aangeboden en door deze laatste moet worden goedgekeurd.

De apparatuur wordt niet vervangen als de Dienstverlener of 1 van zijn partners vaststelt dat de schade is veroorzaakt door normale slijtage, gebrek aan onderhoud, nalatigheid of abnormaal gebruik van de apparatuur.

5.5.4 Het niet terugbrengen van apparatuur

In geval van niet-teruggave van door de Afnemer gehuurde apparatuur of indien de apparatuur niet in goede staat wordt geretourneerd, zal deze laatste apparatuur betalen tegen de geldende prijs van de Inkooporder of, indien de apparatuur niet meer op de markt wordt gebracht, tegen het tarief dat gold op het moment van aanvang van de huur. Deze regel is ook van toepassing wanneer de Afnemer materiaal niet retourneert tijdens een "RMA"-procedure.

Article 6. VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN DIENSTEN

6.1 GEBRUIKSVORWAARDEN

6.1.1 Toegangscade

De Afnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor de Toegangscade en voor elk gebruik van de Dienst met dergelijke code. De Afnemer informeert de Dienstverlener onmiddellijk over verlies en diefstal van de Toegangscade of van het feit dat hij redenen heeft om aan te nemen dat de Toegangscade is achterhaald. Als de Dienstverlener het nodig acht, kan het de Toegangscade onmiddellijk deactiveren en vervangen (of de Afnemer vragen een nieuwe te kiezen).

6.1.2 SIP-account

De Afnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor zijn SIP-accounts en voor elk gebruik van de Dienst met deze accounts.

De Afnemer informeert de Dienstverlener onmiddellijk over verlies en diefstal of van het feit dat hij redenen heeft om aan te nemen dat een SIP-account is achterhaald. Als de Dienstverlener het nodig acht, kan het een SIP-account onmiddellijk deactiveren en vervangen (of de Afnemer vragen een nieuwe te kiezen).

Alleen de Afnemer draagt de gevolgen van het verlies of de diefstal van de door de Dienstverlener in het kader van de Dienst overgedragen SIP-accounts en de Afnemer wordt geacht de gebruiker te zijn. De Afnemer is verantwoordelijk voor het toezicht op eventueel misbruik van zijn gebruikers.

6.1.3 Kwaadwillige handelingen of hacken

De Afnemer mag geen kwaadwillige handelingen verrichten op het geheel van de Diensten. Ingeval de Afnemer zich schuldig maakt aan hacking of kwade opzet, is de Dienstverlener niet aansprakelijk jegens de Afnemer.

Article 7. OVEREENKOMST INZAKE DIENSTVERLENINGSNIVEAU (“SLA”)

In het geval van een Storing melding zal de Dienstverlener ernaar streven om op één (1) kalendermaand de Dienst ten minste 99,5% van de tijd beschikbaar te stellen (hierna het “Beschikbaarheidsplan van de Dienst” genoemd).

De beschikbaarheid van de Dienst wordt in percentage gemeten en wordt als volgt op maandbasis (kalendermaand) berekend:

$$\text{Beschikbaarheid van de Dienst in percent} = \frac{\text{[Totaal aantal minuten in de maand – Tijd van onbeschikbaarheid in minuten met uitzondering van Verschoonbare Gebeurtenissen (zoals hieronder gedefinieerd) in de maand]}}{\text{[Totaal aantal minuten in de maand]}} \times 100$$

De Afnemer kan, indien het Beschikbaarheidsplan van de Dienst niet is bereikt gedurende dertig (30) kalenderdagen, op verzoek, een tegoed van de Dienstverlener ontvangen dat gelijk is aan een percentage zoals hieronder beschreven:

Beschikbaarheidsplan van de Dienst	Tegoedbedrag van het maandelijkse gefactureerde bedrag
Van 99,5 tot 99%	5%
Van 99 tot 97%	10%
Minder dan 97%	20%

De Dienstverlener zal ernaar streven om elk probleem dat de oorzaak is van een Storing te verhelpen binnen acht (8) werkuren na de vaststelling van de Storing door de Dienstverlener bij de Telefoondienst van de Dienstverlener. De Dienstverlener is geen boete verschuldigd als deze termijn van acht (8) werkuren niet wordt gerespecteerd.

De hierboven vermelde bevrijdende sancties zijn niet van toepassing en er wordt geen tegoed toegekend voor de periode waarin de Dienst onderworpen is aan een Storing als gevolg van een geval van overmacht of vanwege een van de volgende oorzaken (hierna afzonderlijk aangeduid als een “Verschoonbare Gebeurtenis”): (i) apparatuur of een dienst die niet door de Dienstverlener wordt geleverd (ii) handelingen of nalatigheden van de Afnemer (iii) ingepland onderhoud (iv) netwerkverkeer dat de capaciteit van de Dienst overschrijdt (v) handelingen of nalatigheden van een andere telecommunicatie-operator of leverancier/partner van de dienstverlener (vi) onbeschikbaarheid of ander verzuim van de Afnemer om redelijkerwijs met de Dienstverlener samen te werken om de Dienst te herstellen.

De toekenning van een tegoed door de Dienstverlener is onderworpen aan de volgende limiet: het tegoedbedrag voor het beschikbaarheidspercentage van de Dienst dat over een periode van dertig (30) opeenvolgende kalenderdagen wordt verleend, wordt begrensd tot 20% van de maandelijkse bedragen die verschuldigd zijn voor de in storing blijvende Dienst.

Het Beschikbaarheidsplan van de Dienst is niet van toepassing indien de Afnemer zijn Toegangslinks en/of Terminals en/of Router niet via de Dienstverlener heeft besteld. De Afnemer is persoonlijk verantwoordelijk voor de compatibiliteit van voornoemde Toegangslinks en/of Terminals en/of Router met de door de Dienstverlener aangeboden Diensten of als het vastgestelde defect geen onderdeel is dat door de Dienstverlener wordt geleverd en beheerd. Bijgevolg is de Dienstverlener in geen geval aansprakelijk jegens de Afnemer, om welke reden dan ook, voor onderdelen die niet door de Dienstverlener zijn geleverd.

Article 8. OPSCHORTING EN BEËINDIGING

8.1 BEËINDIGING VAN DIENSTEN

De Dienst kan te allen tijde geheel of gedeeltelijk door de Afnemer worden beëindigd door middel van een aangetekende brief met een opzeggingstermijn van zes (6) maanden.

In geval van opzegging gedurende de Aanvangsperiode door de Afnemer, verbindt de Afnemer zich tot betaling van de totaliteit van de resterende maanden die uit hoofde van de Dienst verschuldigd zijn.

Indien de beëindiging van kracht wordt tijdens een verlengingsperiode, verbindt de Afnemer zich ertoe de opzeggingsvergoeding te betalen die overeenstemt met de totaliteit van de resterende maanden die verschuldigd zijn in het kader van de Dienst tot aan de verjaardag van de Dienst.

Indien de beëindiging van de Diensten resulteert in de teruggave van de apparatuur, dient de Afnemer zich te houden aan de teruggave zoals beschreven in het artikel "BESCHIKBAARSTELLING VAN APPARATUUR".

8.2 OPSCHORTING VAN DIENSTEN

De Dienstverlener heeft het recht om, zonder enige aansprakelijkheid jegens de Afnemer, de uitvoering van de overeenkomst en/of de Diensten op te schorten, onmiddellijk nadat het de Afnemer op enigerlei wijze op de hoogte heeft gesteld, in de volgende gevallen: ernstige schending door de Afnemer van een van zijn essentiële contractuele verplichtingen, van deze Bijzondere voorwaarden en/of gebruik van de Dienst onder omstandigheden die niet in overeenstemming zijn met de omstandigheden die zijn gedefinieerd in de algemene verkoopovereenkomsten en/of deze Bijzondere Voorwaarden.

De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om in geval van frauduleus gebruik de SIP-account onmiddellijk op te schorten:

- in geval van hacken of verdenking van hacken van de lijnen (met name door diefstal of verlies van de SIP-account);
- in geval van hacken of verdenking van het hacken van de Toegangscodes;
- in geval van kwaadwillige handelingen van de Afnemer of een derde.

Article 9. FINANCIËLE VOORWAARDEN EN FACTURERING

De tarieven van de Dienst zijn gedefinieerd in de Inkooporder gehecht aan deze overeenkomst of in een tarieflijst, doorgestuurd en geactualiseerd door de Dienstverlener, waarbij wordt aangegeven dat dit de vorm kan aannemen van computergegevens die door de Partijen worden uitgewisseld. De Dienstverlener geeft aan dat elke begonnen maand geheel verschuldigd is.

De Afnemer wordt geïnformeerd dat de Hosted Telefoniediensten worden gefactureerd vanaf de maand volgend op de bestelling.

Article 10. AANSPRAKELIJKHEID

Naast de uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid overeenkomstig de algemene verkoopovereenkomsten van de Dienstverlener, wijst deze laatste alle aansprakelijk af ingevolge:

- niet-naleving van onderhavige Bijzondere Voorwaarden
- het computernetwerk van de Afnemer dat niet valt onder de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener;
- apparatuur dat niet via de Dienstverlener is besteld, dan is deze laatste niet aansprakelijk voor de genoemde apparatuur;
- hacken of verdenking van hacken van de lijnen met name door diefstal of verlies van de SIP-account;
- hacken of verdenking van het hacken van de Toegangscodes;
- kwaadwillige handelingen van de Afnemer;
- externe indringing van een derde in het computernetwerk van de Afnemer.