

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR "FAST INTERNET ACCESS"

1. DEFINITIES

In huidige Algemene Voorwaarden dienen onderstaande termen enkel en alleen uitgelegd te worden conform volgende definities:

Met « Bestelbon » wordt bedoeld de "bestelbon voor IP dienstverlening" waarbij de Klant inschrijft op de Diensten van MAC Telecom.

Met « Klant » wordt bedoeld de fysieke persoon, de rechtspersoon of feitelijke vereniging waarmee de Overeenkomst wordt afgesloten, hierbij inbegrepen elke persoon die handelt met machtiging, met medeweten of met stilzwijgend akkoord van de Klant.

Met « Schadevergoeding » wordt bedoeld de eventuele financiële vergoeding welke de MAC Telecom verschuldigd is aan de Klant in geval van niet naleving van haar Verbintenis van dienstverlening zoals gevoegd in bijlage 2.

Met « Algemene Voorwaarden » worden de huidige voorwaarden bedoeld, met uitsluiting van de eventuele algemene voorwaarden van de Klant welke geen deel uitmaken van de Overeenkomst.

Met «Contract » worden huidige Algemene Voorwaarden, de Bijlagen en de Bestelbon bedoeld.

Met « Opleveringsdatum» wordt de datum bedoeld waarop de Diensten besteld door de Klant ter zijner beschikking worden gesteld zoals voorzien in artikel 4 van huidige voorwaarden.

Met « Beschrijving van de Diensten » worden de Diensten bedoeld die MAC Telecom aan de Klant kan aanbieden zoals beschreven in Bijlage 1.

Met « Duur van de Diensten » wordt de initiële duurtijd van de Diensten bedoeld zoals vermeld op de Bestelbon, evenals elke vernieuwing hiervan.

Met « Verbintenis van dienstverlening» wordt de verbintenis bedoeld waarbij MAC Telecom aan de Klant de kwaliteit van haar dienstverlening garandeert zoals beschreven in bijlage 2.

Met « Uitrusting » worden alle materialen bedoeld, zoals beschreven in bijlage 1, die door MAC Telecom geleverd worden aan de Klant in het kader van de Dienstverlening,

Met « Haalbaarheidsstudie» wordt (1) de radiotest bedoeld welke uitgevoerd wordt door MAC Telecom op de Locatie teneinde na te gaan of de Dienstverlening aan de Klant mogelijk is en (2), het onderzoek naar de mogelijkheid om op de Locatie een antenne te installeren die niet enkel het radiosignaal van het Netwerk ontvangt maar die tevens kan

aangesloten worden op het netwerk van de Klant.

Met « Bevoorrechte Gesprekspartner» wordt de gesprekspartner van MAC Telecom bij de Klant bedoeld die beschikbaar is om te antwoorden op de vragen van MAC Telecom en tevens als enige gemachtigd is om naar de Klantendienst te bellen en een tussenkomst van MAC Telecom aan te vragen. Deze persoon wordt benoemd voor de gehele duur van het Contract overeenkomstig de artikel 3.7 van huidige voorwaarden.

Met « Eigenaar » wordt de eigenaar van het pand bedoeld waarin de lokalen van de Klant zich bevinden, evenals ieder ander persoon bevoegd om de installatie van de Uitrusting van MAC Telecom in het desbetreffende pand, en op het dak ervan, toe te staan

Met « Netwerk » wordt het telecommunicatie netwerk van MAC Telecom bedoeld.

Met « Diensten » wordt de internettoegang "Fast Internet Access" bedoelds zoals onderschreven door de Klant bij MAC Telecom.

Met « Locatie » worden (1) de lokalen van de Klant bedoeld waarvan het adres prijkt op de Bestelbon en (2), het dak van het pand waarin deze lokalen zich bevinden en waarop de antenne van MAC Telecom geïnstalleerd wordt die de Klant de toegang tot het netwerk verschaft.

Met « Verbonden onderneming » wordt elke andere onderneming bedoeld die, ofwel gecontroleerd wordt door MAC Telecom alleen, ofwel door MAC Telecom tezamen met een andere onderneming.

Met « Basisstation » wordt de inrichting bedoeld die het toelaat hertzgolven uit te zenden en te ontvangen en die deel uitmaakt van het Netwerk.

Met « Klantendienst » wordt de 'hulp van op afstand' bedoeld die MAC Telecom 24 uur op 24, 7 dagen op 7 en 365 dagen op 365 beschikbaar stelt van de Klant.

2. DIENSTVERLENING

2.1 Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de beginselen te definiëren die van toepassing zijn op de dienstverlening van MAC Telecom. Huidige voorwaarden worden aangevuld met de Bijlagen en de Bestelbon.

2.2 MAC Telecom zal de diensten verstrekken overeenkomstig de verbintenissen die vastgelegd worden in Verbintenis van dienstverlening.

2.3 De Klant bevestigt het Internet te kennen evenals de beperkingen ervan zoals, meer bepaald, de functionele kenmerken en de technische prestaties, de storingsrisico's, de tijd die nodig is voor raadplegingen en/of voor het versturen van informatie, de risico's die gepaard gaan met het versturen van gegevens,

en met elke "open netwerk" verbinding. Door de aanvaarding van het Contract erkent de Klant dat hij dergelijke risico's en beperkingen aanvaardt, evenals alle eventuele gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien.

2.4 MAC Telecom oefent geen enkele controle uit op de gegevens (zoals, onder meer, de software) die door middel van de Diensten verstuurd, ontvangen en bewaard worden en aanvaardt daaromtrent geen enkele aansprakelijkheid jegens de klant.

2.5 In het kader van de levering, door MAC Telecom, van de dienst 'domeinnaam', verklaart de Klant te erkennen dat MAC Telecom niet kan instaan voor : (a) de wachtermijn voor de goedkeuring van de aanvraag van de registratie van een domeinnaam, (b) de beschikbaarheid van de gewenste domeinnaam of de goedkeuring vanwege het orgaan dat verantwoordelijk is voor de toewijzing van domeinnamen, (c) het feit dat, in geval van beschikbaarheid of toekenning, het gebruik ervan gemachtigd zal worden en geen inbreuk zal maken op de rechten van een derde of op de vigerende wetten en reglementen.

2.6 MAC Telecom behoudt zich het recht voor om elk gegeven, waarvan zij kennis krijgt door de dienstverlening, te verwijderen of de toegang daartoe te verhinderen of te beperken indien het gegeven zou indruisen tegen het Contract zelf, tegen de van kracht zijnde wetgeving, tegen een van toepassing zijnde reglement of een gedragscode. MAC Telecom kan, zonder hieromtrent enige aansprakelijkheid op te lopen, verplicht worden informatie te verstrekken over tot de inhoud waarvoor hosting verleend wordt, of over de informatie die doorgestuurd wordt via de Diensten, op aanvraag van eender welke rechterlijke instantie of van de politie.

2.7 MAC Telecom kan op gelijk welk moment alle maatregelen treffen die zij gepast acht om de integriteit en de goede werking van het Netwerk, haar uitrustingen en haar Diensten te waarborgen. Daartoe kan zij de toegang tot de Diensten beperken of blokkeren indien de voortzetting van de dienstlevering zou kunnen leiden tot: (a) schade of risico op schade aan het Netwerk of aan de Diensten, of de onmogelijkheid voor MAC Telecom om de Diensten nog te verstrekken aan haar andere klanten, (b) technische moeilijkheden die een nadelige invloed uitoefenen op het Netwerk, op de Uitrusting of op alle andere infrastructuur die verbonden is aan het Netwerk of aan de Diensten van MAC Telecom.

3. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

Het is aan de klant om:

3.1 Zich ervan te vergewissen dat de Diensten overeenstemmen met zijn behoeften.

3.2 Zorg te dragen voor de Uitrusting die zich in zijn lokalen bevindt en deze te bewaren volgens de aanwijzingen die eventueel door MAC Telecom gegeven worden. Het risico op schade aan of vernieling van de Uitrusting die

zich in de lokalen van de Klant bevindt wordt overgedragen op de Klant vanaf de levering van deze Uitrusting.

3.3 De eigendom van MAC Telecom van de Uitrusting te respecteren. De Klant dient zich meer bepaald ervan te weerhouden de Uitrusting over te dragen, te verhuren, als pand te geven of deze met eender welke zekerheid te bezwaren.

3.4 De Uitrusting te gebruiken volgens de aanwijzingen van MAC Telecom, erover te waken dat de Uitrusting niet gewijzigd of verplaatst wordt, en geen interferenties met de Uitrusting te veroorzaken.

3.5 De nodige hulp te verlenen aan MAC Telecom (aan haar werknemers, agenten, vertegenwoordigers of onderaannemers) opdat deze haar verplichtingen conform het Contract zou kunnen vervullen en MAC Telecom daarbij, mits een redelijke verwittingstermijn, de toegang tot de Locatie te verlenen.

3.6 De Klant verbindt zich ertoe om alle maatregelen te treffen welke nuttig en/of noodzakelijk zijn om de vergunningen en toelatingen te bekomen die vereist zijn voor de installatie van de Uitrusting en de uitvoering van de Haalbaarheidsstudie. Op vraag van MAC Telecom zal de Klant een kopij overhandigen van elk akkoord en/of document dat noodzakelijk is om de nodige toelatingen te verkrijgen, en dit binnen een maximum termijn van vijftien (15) werkdagen vanaf de aanvraag. Bovendien verbindt de Klant zich ertoe zijn uiterste best te doen om de realisatie van de Haalbaarheidsstudie te vergemakkelijken.

3.7 Er zal een Bevoorrechte Gesprekspartner aangeduid worden door de Klant tijdens de hele duur van het Contract; zijn naam en gegevens worden vermeld op de Bestelbon. De Klant zorgt ervoor dat de aangeduide Bevoorrechte Gesprekspartner over alle bevoegdheden en hoedanigheden beschikt om met MAC Telecom te onderhandelen in het kader van de levering van de Diensten, alsook om eender welke beslissing te nemen of eender welke verbintenis aan te gaan als dat nodig zou blijken. De Klant zal MAC Telecom onverwijld inlichten over elke vervanging van de Bevoorrechte Gesprekspartner evenals over elke wijziging van diens gegevens. In geval van afwezigheid van de Bevoorrechte Gesprekspartner zal de Algemene Directeur, de Afgevaardigde Bestuurder of de zaakvoerder, zoals vermeld in het Staatsblad, de functie van de Bevoorrechte Gesprekspartner overnemen.

3.8 De Klant verbindt zich ertoe de Diensten niet te gebruiken voor het versturen, verspreiden, publiceren of bewaren van gegevens die: (a) indruisen tegen de wetten en reglementen die van toepassing zijn op lokaal of internationaal vlak; (b) vervalsingen vormen van octrooien, merken, fabricagegegevens, auteursrechten of van eender welk ander recht op intellectueel eigendom dat aan een derde toebehoort; (c) beledigende, beschimpende, bedreigende, obscene, lasterlijke boodschappen vormen of een intimidatie vormen; (d) aanzetten tot geweld tegen personen of goederen, of die de schending van de rechten van een derde aanmoedigen; (e) een inbreuk op de privacy van personen

vertegenwoordigen; (f) virussen, 'Trojaanse paarden' of eender welk ander informaticaprogramma bevatten met de bedoeling gegevens, programma's, informatica- en netwerksystemen en de telecommunicatieuitrustingen zonder toelating te onderbreken, te vernielen, te belemmeren, te vervalsen, te bestuderen of te wijzigen, of om een onbevoegde toegang tot deze elementen te verkrijgen of (g) die leiden tot leurhandel, onaangevraagde reclamepromoties, kettingboodschappen of eender welke andere vorm van aansporing.

3.9 In het geval dat de Klant beschikt over een router en/of een firewall die door MAC Telecom beheerd wordt, zal hij zich ervan weerhouden het wachtwoord of IP-adres dat door MAC Telecom ingevoerd werd te wijzigen, te wissen of uit te schakelen zonder de voorafgaande toelating van MAC Telecom.

4. OPLEVERING VAN DE DIENSTEN

4.1 De Oplevering van de Diensten geschiedt op de dag dat de Diensten als aanvaard beschouwd worden door de Klant overeenkomstig de voorwaarden, de termijnen en de modaliteiten zoals voorzien in punt 1 van bijlage 2.

4.2 De Datum van Oplevering van de Diensten bevindt zich op het formulier "Acceptance of Service" waarvan sprake in punt 1 van bijlage 2.

5. UITRUSTINGEN

5.1 De Uitrusting is en blijft de exclusieve eigendom van MAC Telecom of van haar rechthebbenden. De Klant erkent uitdrukkelijk uit het Contract geen enkel ander recht te hebben op de Uitrusting dan het gebruiksrecht en het vreedzaam genot ervan.

5.2 Voor de Uitrusting die zich op de Locatie bevindt verbindt de Klant zich ertoe: (a) te waken over hun behoud en over het risico van beschadig en van vernieling hetwelk aan de Klant overgedragen werd bij de levering; (b) te beschikken over een aangepaste verzekeringsspolis met een dekking die minstens evenwaardig is aan de totale kostprijs voor de vervanging van de Uitrusting. Dienaangaande dient gepreciseerd te worden dat de totale waarde van de standaard Uitrusting vijf duizend euro bedraagt (2000 EUR antenne; 1500 EUR router; 1.500 EUR Network Terminal). De waarde van een Uitrusting met antenne "punt tot punt" situeert zich tussen de twaalf duizend euro (12.000 EUR) en twintig duizend euro (20.000 EUR). In elke geval verbindt de Klant zich ertoe de Uitrusting te installeren in een aangepaste omgeving en de nodige bronnen voor elektrische stroom en verbindingen te voorzien zoals aangegeven door MAC Telecom en/of in de documentatie van de fabrikant die aan de Klant overhandigd werd.

5.3 Alle interventies op de Locatie of in het pand waarin de Locatie zich bevindt, elke vervanging of herstelling van de Uitrusting noodzakelijk door: (a) schade aan de Uitrusting die niet te wijten is aan MAC Telecom of aan haar leveranciers; (b) wijzigingen aangebracht aan de Uitrusting zonder goedkeuring van MAC Telecom of uitgevoerd door personeel dat niet erkend is door MAC Telecom; (c) het onjuist gebruik van de Uitrusting door de Klant of (d)

het niet naleven, door de Klant, van de voorschriften van de fabrikant van de Uitrusting betreffende de gebruiksvoorwaarden, zullen door MAC Telecom aan de Klant gefactureerd worden.

5.4 Alle software die volgens het Contract aan de Klant geleverd wordt, wordt geleverd op basis van een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, en kan enkel aangewend worden voor de gebruiksdoeleinden in het kader van de Diensten die MAC Telecom aanbiedt. De software die aldus geleverd wordt is en blijft de eigendom van MAC Telecom of van haar licentieverleners. De Klant erkent dat hij krachtens het Contract geen enkel recht heeft op enige intellectuele eigendom van deze software. De Klant zal, in elk geval, de software niet kopiëren, decompileren, uit elkaar halen, aanpassen of wijzigen.

6. FINANCIËLE VOORWAARDEN

6.1 MAC Telecom factureert de Diensten op basis van de tarieven vermeld in de Bestelbon. De facturering zal gebeuren vanaf de Opleveringsdatum.

6.2. De facturen worden naar de Klant gestuurd op de eerste dag van elke maand en zijn contant betaalbaar, in euro, binnen de vijftien (15) werkdagen. Voor de eerste en de laatste factuur zal de facturering pro rata temporis gebeuren.

6.3 Alle aan MAC Telecom verschuldigde bedragen zijn berekend exclusief BTW. De te betalen factuur is inclusief BTW.

6.4 De naleving van de betalingstermijnen van alle aan MAC Telecom verschuldigde bedragen is een essentiële verplichting van de Klant. De onbetaald gebleven facturen brengen, vanaf de vervaldatum, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een maandelijkse interest op van 1%. Hierbij wordt elke begonnen maand als verschuldigd beschouwd. Bovendien wordt het factuurbedrag, in geval van niet betaling op de vervaldag, eveneens vermeerderd met een strafbeding ten belope van 10% van de hoofdsom, met een minimum van 65 EUR.

Dit recht om interesten en schadebeding aan te reken doet geen afbreuk aan het recht van MAC Telecom om de niet-betaling van haar facturen te beschouwen als een inbreuk op een essentiële verplichting die opzegging, van rechtswege, de van het Contract met zich meebrengt.

7. DUUR - ONTBINDING – OPZEGGING VAN HET CONTRACT

7.1 Het Contract wordt van kracht op de datum van de ondertekening van de Bestelbon en blijft geldig tot de Duur van de Diensten verstrekken is tenzij het Contract op vervroegde wijze en in overeenstemming met de voorwaarden beëindigd wordt. De initiële Duur van de Diensten wordt vermeld op de Bestelbon en neemt aanvang op de Opleveringsdatum. Bij het verstrijken van de initiële Duur van de Diensten wordt het Contract stilzwijgend hernieuwd voor een periode van twaalf (12) opeenvolgende maanden, behoudens

opzegging, door de Klant, per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging verzonden minstens dertig (30) kalenderdagen voor het einde van de lopende periode.

7.2 Indien MAC Telecom binnen de zes (6) maanden vanaf de ondertekening van de Bestelbon de nodige toelatingen en/of vergunningen voor de installatie van de Uitrusting niet behaalde, is het Contract van rechtswege ontbonden vanaf de dag volgend op de verzending van een aangetekend schrijven, met ontvangstbevestiging, waarbij één der partijen melding maakt van het ontbreken van de nodige toelatingen en/of vergunningen aan de andere partij. De ontbinding zal voor geen van beide partijen aanleiding geven tot enige schadevergoeding.

Indien de Haalbaarheidsstudie een negatief resultaat oplevert is het Contract van rechtswege ontbonden de dag volgend op de verzending, door MAC Telecom aan de Klant, van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging waarbij het negatieve resultaat meegedeeld wordt. De ontbinding zal voor geen van beide partijen aanleiding geven tot enige schadevergoeding.

7.3 Zonder afbreuk te doen aan de andere rechten of middelen waarover ze voor het overige zouden kunnen beschikken zal elk van beide partijen het onderhavig Contract kunnen opzeggen: (a) indien een partij, binnen de dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een aangetekende (en met ontvangstbericht verstuurd) ingebrekestelling waarbij gevraagd werd het substantieel verzuim van één van de contractuele verplichtingen te verhelpen, dit verzuim niet verholpen heeft; (b) in geval van herstelprocedure, bij gerechtelijke liquidatie of bij faillissement met invloed op de andere partij. De datum van opzeg is de datum waarop het aangetekend schrijven met ontvangstbericht, waarmee de opzegging van het Contract betekend wordt, bij de andere partij toekomt.

7.4 Onder voorbehoud van de bepalingen van artikel 7.1 van deze voorwaarden kan de Klant het Contract op gelijk welk ogenblik opzeggen, bij aangetekend schrijven met ontvangstbericht, mits nalevering van volgende voorwaarden:

- in geval van opzegging gedurende de initiële duurtijd zoals vermeld op de Bestelbon en voor de termijn van dertig kalenderdagen zoals voorzien bij artikel 7.1 zal de Klant het totaal van de bedragen verschuldigd blijven aan MAC Telecom die normaal, zonder opzegging, gefactureerd zouden worden tot aan het einde van het Contract.

- indien de annulering plaatsvindt op elk moment gedurende de dertig kalenderdagen bedoeld in art. 7.1 en na de initiële termijn vermeld op de Bestelbon, zal de Klant aansprakelijk blijven voor MAC Telecom voor de resterende periode tot het einde van de jaarlijkse stilzittende verlengingsperiode.

De datum van kennisgeving van beëindiging is de datum van ontvangst van de aangetekende brief met ontvangstbevestiging waarin de beëindiging van het Contract wordt vermeld.

7.5 Vanaf het verstrijken of het moment van opzegging van het Contract, om eender welke

reden, is de Klant verplicht om: (a) onmiddellijk elk gebruik van de verstrekte Diensten of Uitrusting stop te zetten, (b) de Uitrusting onverwijld in goede staat terug te bezorgen onder voorbehoud van hun normale slijtage, en (c) MAC Telecom de toelating te verlenen de Locatie te betreden, tijdens werkuren en –dagen, om het geheel of een deel van de verstrekte Uitrusting terug te halen.

8. INTELLECTUELE EIGENDOM- VERTROUWELIJKHEID

8.1 Het geheel van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de technologie, de knowhow en de kennis die gebruikt wordt in het kader van de geleverde Diensten zijn ofwel de eigendom van MAC Telecom, ofwel van haar licentieverleners. De Klant erkent uit het Contract geen enkel recht te hebben op deze intellectuele eigendomsrechten.

8.2 MAC Telecom en de Klant erkennen dat ze, in het kader van het Contract, wederzijds vertrouwelijke informatie en handelsgeheimen kunnen ontvangen («de Vertrouwelijke Informatie»). Elke informatie die in uitvoering van het Contract door één partij aan de andere meegedeeld wordt zal beschouwd worden als Vertrouwelijke Informatie, tenzij zij uitdrukkelijk als niet vertrouwelijk betiteld werd. MAC Telecom en de Klant verbinden zich ertoe de Vertrouwelijke Informatie geheim te houden en deze informatie niet aan derden mee te delen zonder de toelating van de partij die de Vertrouwelijke Informatie verstrekt heeft, tenzij wanneer dergelijke bekendmaking vereist wordt door een vonnis van een bevoegde rechterlijke instantie. Tot de Vertrouwelijke Informatie wordt geen informatie gerekend die: (a) tot het publiek domein behoort op de dag waarop de informatie bekendgemaakt wordt; (b) naderhand tot het publiek domein is gaan behoren, op een andere wijze dan door een schending van dit artikel of (c) regelmatig door derden ontvangen werd.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1 In de uitvoering van het Contract is MAC Telecom uitdrukkelijk gebonden door een inspanningsverbintenis. Zij zal haar diensten uitvoeren met de nodige zorg die de Klant mag verwachten van een bekwaame professional.

9.2 MAC Telecom is ten aanzien van de Klant niet verantwoordelijk voor eender welke onrechtstreekse schade zoals inkomstenderving, zakenvermindering, voorziene besparingen of winsten, of gelijk welke onrechtstreekse verliezen.

9.3 De totale gecumuleerde aansprakelijkheid van MAC Telecom tegenover de Klant of elk ander persoon die hem zou vertegenwoordigen, met betrekking tot de uitvoering van haar verplichtingen overeenkomstig het Contract kan, in geen geval, het equivalent van drie maanden abonnement overschrijden berekend op basis van het abonnement dat werkelijk betaald werd door de Klant in de loop van de zes (6) laatste maanden voorafgaand aan de klacht. De aansprakelijkheid van MAC Telecom ten gevolge van de overschrijding van de installatie termijn, van de niet beschikbaarheid van de Diensten of van de niet naleving van de hersteltijd van de Diensten beperkt zich tot de Schadevergoeding. Deze Schadevergoeding is

onderhevig aan de vermelde beperking van aansprakelijkheid vastgelegd in artikel 9.3.

10. OVERMACHT

10.1 De partijen zullen geen enkele aansprakelijkheid oplopen als ze verhinderd zijn hun verplichtingen uit te voeren wegens een feit of een gebeurtenis die redelijkerwijze buiten hun controle viel zoals, bij wijze van voorbeeld: eender welk oorlogsfeit of gewapend conflict, een oproer, opstand, terroristische aanslag, sabotage, criminele aanslag, explosie, brand, natuurramp, waterschade, onderbreking van de elektriciteitsvoorziening, willekeurige beslissing van hogerhand of, meer in het algemeen, eender welke handeling van een bestuur, een overheidsinstantie of van een plaatselijke instantie.

10.2 MAC Telecom zal geen enkele aansprakelijkheid oplopen wanneer ze verhinderd was haar verplichtingen uit te voeren op grond van een bevel, een beslissing of een daad van een bevoegde bestuursinstantie of van een bevoegde gerechtelijke instantie, of op grond van een instructie van een hulpdienst.

10.3 In het geval dat MAC Telecom op grond van een gebeurtenis zoals beschreven in de artikels 10.1 en 10.2 niet in staat zou zijn de Diensten te verstrekken gedurende meer dan dertig (30) opeenvolgende kalenderdagen, zal/zullen de Klant en/of MAC Telecom de betrokken diensten zonder extra kosten kunnen opzeggen door het versturen van een aangetekend schrijven met ontvangstbericht.

11. SCHADEVERGOEDING EN VERHAAL TEGEN DERDEN

De Klant zal MAC Telecom vergoeden voor alle schade, verlies, kosten (waaronder de wettelijke kosten, de gerechtskosten en de advocatenkosten), veroordelingen (inclusief diegene die voortvloeien uit een schending van intellectuele eigendomsrechten of van de verplichting tot vertrouwelijkheid) als gevolg van: (a) de inhoud van eender welke mededeling die door middel van de Diensten verstuurd werden, (b) elke klacht tegen MAC Telecom die haar oorsprong vindt in de verstrekking van Diensten aan de Klant, (c) het gebruik van de Uitrusting op een wijze die niet overeenstemt met de bepalingen van het Contract, of (d) elk ander verzuim of nalatigheid van de Klant met betrekking tot de Diensten of de Uitrustingen.

12. BETEKENINGEN

Iedere kennisgeving dient schriftelijk te gebeuren en wordt gericht aan de respectieve adressen van de partijen zoals vermeld op de Bestelbon, behalve indien een wijziging van het adres behoorlijk meegedeeld werd door de betrokken partij. Een kennisgeving kan aan de persoon afgeleverd worden in eigen hand, per schrijven opgestuurd worden (in dit geval wordt verondersteld dat de kennisgeving drie (3) werkdagen na de versturing ontvangen werd) of per fax overgemaakt worden.

13. ALGEMENE BEPALINGEN

13.1 De Klant kan zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van het Contract niet overdragen zonder de schriftelijke en voorafgaandelijke toestemming van MAC Telecom. MAC Telecom mag het Contract overdragen aan Verbonden ondernemingen of aan een derde. MAC Telecom zal de Klant op de hoogte brengen van dergelijke overdracht.

13.2 MAC Telecom kan haar verplichtingen in onderaanneming uitgeven maar blijft steeds de rechtstreekse medecontractant van de Klant overeenkomstig het Contract.

13.3 De niet-naleving, door één van beide partijen, van eender welk recht uit hoofde van het Contract zal niet beschouwd worden als een afstand van de uitoefening van dit recht, tenzij een partij de afstand ervan schriftelijk erkent.

13.4 Indien een beding van het Contract, of de toepassing ervan op een partij of in een bepaalde omstandigheid, geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettelijk of onuitvoerbaar verklaard wordt door eender welke rechtsmacht ook, dan zal dit beding de geldigheid van de andere bedingen van het Contract niet aantasten en wordt het beding geacht uit het Contract verwijderd te zijn voor wat de desbetreffende rechtsmacht betreft (maar niet voor wat andere rechtsmachten betreft, voor zover bij wet toegestaan). Beide partijen zullen een dergelijk beding vervangen door een geldig beding dat geacht wordt de gemeenschappelijke bedoeling en het economisch doel van het oorspronkelijk beding in het Contract te bereiken.

13.5 De Bijlagen maken integraal deel uit van het Contract. In het geval van dubbelzinnigheid, onsamenhangendheid of tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van de Bestelbon, van de Bijlagen of van elk ander document dat hierin vermeld wordt, zal deze dubbelzinnigheid, onsamenhangendheid of tegenstrijdigheid opgehelderd worden door voorrang te verlenen aan de bepalingen van :
- de Bestelbon welke ondertekend of geparagrafeerd werd door de partijen
- de Algemene Voorwaarden
- de Bijlagen

13.6 De partijen wensten geen onderlinge gezagsverhouding te vormen, noch enige onderneming of vereniging, in rechte of in feite, noch eender welke andere relatie van die aard. Geen van de partijen zal de andere partij op enigerlei wijze kunnen verbinden.

13.7 Het Contract vormt het geheel van het akkoord tussen de partijen en vervangt, tenzij andersluidende bepaling, elk geschreven document, elke verklaring, onderhandeling of bestaande overeenkomst met betrekking tot het voorwerp van het Contract.

13.8 Het Contract zal slechts gewijzigd kunnen worden door middel van een aanhangsel dat door de twee partijen ondertekend wordt.

13.9 De geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van het Contract wordt geregeld door het Belgisch recht. Beide partijen komen uitdrukkelijk overeen dat elke geschil dat

voortvloeit uit het Contract voorgelegd zal worden aan de Rechtbanken van Brussel.

BIJLAGE 1: BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Beschrijving van de Diensten
3. Dienstgaranties
4. Tarifiering
5. Uitrustingen geleverd en geïnstalleerd door MAC Telecom

1. INLEIDING

Met uitzondering van de asymmetrische diensten en/of de diensten met niet gegarandeerde snelheid is Fast Internet Access een dienst die toegang verschaft tot het Internet:

- met een hoog debiet
- een permanente en onbeperkte aansluiting (24u/24, 7/7 dagen en 365 dagen per jaar)
- met een gegarandeerde en symmetrische transmissiesnelheid met piekmogelijkheid volgens het aangegaan contract.

2. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

De standaard Diensten Fast Internet Access omvatten:

- een Internetverbinding via het netwerk van MAC Telecom,
- het ontvangen en versturen van elektronische post,
- de Klantenhulpdienst (24/24 u, 7/7 dagen, 365 dagen per jaar).

De optionele Diensten Fast Internet Access omvatten:

- De levering, de installatie en het beheer van een router,
- de registratie of repatriëring van de domeinnaam die door de Klant gevraagd wordt (hetzij .com, .org, .net of .be),
- de levering van vaste, openbare IP-adressen gevraagd door de Klant,
- de levering van een vast aantal e-mail accounts in functie van het contract,
- de antiviruscontrole van de e-mails.

Deze Diensten zijn beschikbaar in twee versies:

- symmetrische en gegarandeerde toegang met hoog debiet: MAC Telecom biedt een bandbreedte met gegarandeerde ontvangst en zending.

- symmetrische en gegarandeerde toegang met hoog debiet en piekmogelijkheid: MAC Telecom garandeert een minimumniveau van bandbreedte voor de ontvangst en de verzending, waarbij de Klant beschikt over een betere, maar niet gegarandeerde bandbreedte.

De opties zijn beschikbaar in beide versies en Fast Internet Access is beschikbaar in een ruim aanbod aan snelheden.

3. DIENSTGARANTIES

MAC Telecom garandeert de bandbreedte van het aansluitpunt bij de Klant tot aan de

internettoegang van MAC Telecom. MAC Telecom kan de snelheid buiten het eigen netwerk niet controleren en dus ook niet garanderen.

Naargelang de Klant al dan niet gekozen heeft om gebruik te maken van een router, die door MAC Telecom geleverd en beheerd wordt, is het aansluitpunt van de Klant op het netwerk van MAC Telecom:

- het aansluitpunt van de uitrusting van de klant met de router van MAC Telecom,
- het aansluitpunt op de terminal van het netwerk van MAC Telecom.

4. TARIFERING

De diverse door MAC Telecom geleverde Diensten worden gefactureerd op één enkele factuur waarop de details vermeld worden van de diensten die bij elk aanbod onderschreven werden.

De facturen zullen opgesteld worden overeenkomstig de aanwijzingen vermeld op de Bestelbon.

De prijs van de Diensten bestaat uit:

* installatiekosten: eenmalig forfaitair bedrag gefactureerd vanaf de Opleveringsdatum.

* abonnement: forfaitair bedrag dat maandelijks gefactureerd wordt voor een onbeperkt gebruik.

De Klant verklaart kennis genomen te hebben van de lijst met tarieven van de Diensten van MAC Telecom en deze te aanvaarden. MAC Telecom behoudt zich het recht voor deze tarieven op elk ogenblik te wijzigen nadat de Klant voorafgaandelijk van de voorgestelde wijzigingen op de hoogte werd gebracht per elektronische post, bevestigd bij gewone post. Bij ontvangst van deze brief beschikt de Klant over één (1) maand om de voorgestelde wijzigingen te aanvaarden of te verwerpen, per elektronische post bevestigd bij gewone post. Indien MAC Telecom binnen deze termijn van één (1) maand geen weigering vanwege de Klant ontvangen heeft worden de voorgestelde wijzigingen beschouwd als zijnde aanvaard en zijn zij onmiddellijk van kracht.

5. UITRUSTINGEN GELEVERD EN GEÏNSTALLEERD DOOR MAC TELECOM

In het kader van het aanbod Fast Internet Access levert en installeert MAC Telecom de volgende Uitrusting:

- een radioterminal (ODU – Outdoor Unit met antenne en mast) geïnstalleerd op het dak. De ODU is verbonden met een NT (Network Terminal) in de lokalen van de Klant of in een distributieruimte van het pand dat voorvoor bestemd is.
- de bekabeling die de ODU verbindt met de NT is 35 meter lang. Voor langere kabels wordt een supplement installatiekosten gevraagd.
- eventueel, een optionele router en/of andere uitrustingen te bepalen door de Klant.

De ODU zendt uit naar en ontvangt van het basisstation en wordt op het dak van het gebouw geïnstalleerd. De NT moduleert/demoduleert en formatteert de gegevens. Deze wordt geïnstalleerd in een distributieruimte van het gebouw of in de lokalen van de Klant. De ODU wordt met de NT verbonden via een coaxiale kabel.

Indien MAC Telecom haar verbintenis tot indienststelling binnen de vastgestelde termijn niet nakomt heeft de Klant recht op een financiële schadevergoeding. Deze schadevergoeding wordt berekend aan de hand van een percentage op het totaalbedrag van de gefactureerde installatiekosten, exclusief BTW, overeenkomstig onderstaande kolom:

Vertraging	indienststelling
Schadevergoeding tot 5 werkdagen	10%
installatiekosten tussen 6 en 10 werkdagen	20%
installatiekosten tussen 11 en 15 werkdagen	50%
installatiekosten meer dan 15 werkdagen	100%

BIJLAGE 2: VERBINTENIS VAN DIENSTVERLENING (Service Level Agreement – SLA)

MAC Telecom verbindt zich ertoe aan haar de Klant een onberispelijke dienstverlening aan te bieden:

- wat de kwaliteit van haar Diensten betreft,
- wat de betrouwbaarheid van haar producten betreft,
- wat de financiële schadevergoeding betreft die MAC Telecom verschuldigd is indien zij het toegezegde kwaliteitsniveau niet haalt.

In dit opzicht definieert MAC Telecom uiterst competitieve SLA's in volgende vier domeinen:

- installatietermijn van de Diensten
- beschikbaarheid van de Diensten
- Hersteltermijn
- onderhoud, monitoring en klantenhulp

1. TERMIJN VAN INDIENSTSTELLING

Verbintenis

Onder voorbehoud van een positieve Haalbaarheidsstudie en van het behalen van de nodige toestemmingen en vergunningen verbindt MAC Telecom zich ertoe de Diensten aan de Klant aan te bieden binnen een standaard termijn van vijftien (15) werkdagen volgend op de ondertekening, door beide partijen, van de Bestelbon.

Indien op vraag van de Klant een kortere termijn van indienststelling afgesproken werd zal de datum, voor dewelke MAC Telecom de Diensten dient te leveren, opgenomen worden in de Bestelbon. Deze datum zal als referentie dienen voor de toepassing van de financiële schadevergoeding die MAC Telecom verschuldigd is indien zij haar verbintenis tot tijdige indienststelling niet nakomt.

Opleveringsdatum

Een formulier "Acceptance of Service" wordt overhandigd aan de Klant bij het einde van de standaard termijn voor de indienststelling. De Klant is gehouden dit formulier binnen de 5 werkdagen terug te sturen ter aanvaarding van de Diensten. In geval van ontstentenis van antwoord binnen deze termijn wordt de Dienst geacht aanvaard te zijn en wordt de Opleveringsdatum vastgelegd op de dag van afgifte van dit formulier aan de Klant.

Financiële schadevergoeding

2. GARANTIE VAN DE BESCHIKBAARHEID

Verbintenis

MAC Telecom waarborgt de beschikbaarheid van haar verbinding gedurende 99,5% per jaar.

Berekeningswijze van de beschikbaarheid

Indien de Klant verschillende verbindingen afgesloten heeft met MAC Telecom wordt de beschikbaarheid in functie van elke verbinding gemeten. Indien verschillende verbindingen deel uitmaken van een geheel of van een globale oplossing zal een "ratio" van de prijs van de globale oplossing vastgelegd worden voor elke verbinding.

De beschikbaarheid van de verbinding wordt, vanaf de Opleveringsdatum, elke trimester berekend.

Financiële schadevergoeding

Indien MAC Telecom haar verbintenis tot beschikbaarheid van de verbinding niet nakomt heeft de Klant recht op een financiële schadevergoeding. Deze schadevergoeding wordt berekend aan de hand van een percentage op het totaalbedrag, exclusief BTW, van de trimesteriele factuur voor de beschikbaarheid van de gemeten verbinding. De percentages worden hieronder weergegeven:

Beschikbaarheid	Schadevergoeding
98% < D < 99,9%	2 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
96% < D < 98%	4 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
93% < D < 96%	6 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
90% < D < 93%	8 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
D < 90%	10 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)

3. HERSTELDUUR VAN EEN PANNE (TIME TO REPAIR – TTR)

Verbintenis

MAC Telecom garandeert een hersteltermijn van minder dan 4 uur voor elke "panne" van haar Diensten. Onder "panne" wordt verstaan elk probleem, van welke aard ook, dat de Diensten langer dan 5 opeenvolgende minuten onderbreekt.

Wijze van herstel van de "panne" (Troubleshooting)

Wanneer een Klant een beroep doet op de technische hulpdienst van MAC Telecom ten gevolge van een "panne" wordt onmiddellijk een "Trouble Ticket" (vaststelling van het probleem) opgesteld. Behoudens de beschrijving van de "panne" en het exacte tijdstip van de oproep wordt op het "Trouble Ticket" een origineel nummer genoteerd dat doorgegeven wordt aan de Klant en gebruikt zal worden in elke verdere communicatie tijdens de Troubleshooting. Gedurende het verloop van de Troubleshooting doet de Klant alles om beschikbaar te zijn voor het personeel van MAC Telecom en met hen mee te werken teneinde het herstel te bespoedigen.

Berekeningswijze van de TTR

De opmaak van een Trouble Ticket start de telling van de TTR. Vooreerst zal de technische dienst van MAC Telecom de oorsprong of de oorzaak van de "panne" trachten te achterhalen tezamen met de Klant. Eenmaal het probleem geïdentificeerd onderneemt de technische dienst de nodige stappen om het probleem van "op afstand" op te lossen. Indien zou blijken dat deze stappen niet afdoende zijn om de parameters in hun normale staat te herstellen stuurt MAC Telecom een deskundige ter plaatsen om het probleem op de Locatie zelf op te lossen. Vanaf het moment dat de technische dienst van MAC Telecom het probleem heeft opgelost wordt de Klant daar van op de hoogte gebracht bij e-mail van wordt het Trouble Ticket afgesloten.

Indien de Klant meerdere verbindingen heeft afgesloten bij MAC Telecom wordt de TTR gemeten voor elke verbinding. Indien verschillende verbindingen deel uitmaken van een geheel of van een globale oplossing zal een "ratio" van de prijs van de globale oplossing vastgelegd worden voor elke verbinding.

Onderbreking van de TTR

De telling van de TTR wordt onderbroken in de volgende gevallen:

- indien MAC Telecom geen toegang krijgt tot de Locatie, of tot het gedeelte ervan waar de herstellingen dienen te gebeuren,
- indien de Klant of zijn aangestelde MAC Telecom verzoekt om de Troubleshooting op te schorsen (meer bepaald wanneer de Klant verkiest dat de Troubleshooting op een later tijdstip of datum zou uitgevoerd/voortgezet worden),

- indien de Klant MAC Telecom niet toestaat de Troubleshooting uit te voeren omdat dit vereist dat andere diensten onderbroken of beïnvloed worden.

- in geval van overmacht in de zin van artikel 10 van de Algemene Voorwaarden.

In deze gevallen zal de telling slechts hernomen worden wanneer de oorzaak van de onderbreking is verdwenen en het voor MAC Telecom opnieuw mogelijk is het probleem op te lossen.

Financiële schadevergoeding

Indien MAC Telecom haar verbintenis tot herstelduur niet nakomt heeft de Klant recht op een financiële schadevergoeding. Deze schadevergoeding wordt berekend aan de hand van een percentage op het totaalbedrag, exclusief BTW, van de trimesteriele factuur voor de herstelling van de verbinding. De percentages worden hieronder weergegeven:

Hersteltijd	Schadevergoeding
4 u < TTR < 5 u	2 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
5 u < TTR < 6 u	4 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
6 u < TTR < 7 u	6 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
7 u < TTR < 8 u	8 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)
8 u < TTR	10 % van de trimesteriele gefactureerde kosten (BTW ex.) voor de betrokken verbinding (ratio)

Panne veroorzaakt door de Klant of door een derde

Indien tijdens de Troubleshooting zou blijken dat de panne veroorzaakt werd door het materiaal van de Klant of door een ongepast gedrag van de Klant of van een derde zal MAC Telecom haar prestaties factureren, ongeacht de aard ervan, aan 100 EUR (BTW ex.) per uur. Elke verplaatsing van MAC Telecom tot bij de Klant zal eveneens gefactureerd worden aan een minimum forfaitair bedrag van 100 EUR. Deze prestaties worden de volgende maand gefactureerd.

4. ONDERHOUD – MONITORING VAN HET NETWERK – HULPDIENST VOOR DE KLANT

4.1 Preventief en dringend onderhoud

MAC Telecom voert op geregelde tijdstippen een preventief onderhoud uit aan haar

Netwerk, of aan het deel van het Netwerk dat speciaal geïnstalleerd werd voor de Klant. Dit preventief onderhoud strekt ertoe de optimale kwaliteit van de Dienstverlening te garanderen op lange termijn. MAC Telecom brengt de Klant op voorhand op de hoogte van de noodzaak van dit preventief onderhoud en zoekt, indien mogelijk tezamen met de Klant, een geschikte datum, het geschikte moment of periode gedurende dewelke het onderhoud kan uitgevoerd worden. MAC Telecom verbindt er zich in ieder geval toe de Klant minstens vierentwintig (24) uur op voorhand op de hoogte te brengen van de geplande onderhoudsbeurt. Deze preventieve onderhoudsbeurt kan geen aanleiding geven tot financiële schadevergoeding zoals voorzien in punten 2 en 3 van de sectie "garantie van de beschikbaarheid" en "herstelduur van een panne".

Een dringend onderhoud kan op elk moment uitgevoerd worden. Een onderhoud is dringend wanneer het noodzakelijk dient gerealiseerd te worden om een schadegeval, een panne of een belangrijk probleem te vermijden. MAC Telecom verbindt zich ertoe haar uiterste best te doen om de Klant zo snel mogelijk op de hoogte te brengen. Het dringend onderhoud geeft aanleiding tot financiële schadevergoeding zoals beschreven in punten 2 en 3 (supra).

4.2 Monitoring van het netwerk

Het Netwerk van MAC Telecom wordt beheert op basis 24/7/365. Alle radio uitrusting staat onder een beheersysteem dat alarm slaat wanneer de verbinding de kwaliteit van de Diensten niet langer kan garanderen aan de Klant. Er zijn verschillende types van alarmen; gaande van het "kritieke" alarm (wanneer een verbinding niet langer actief is) tot een "waarschuwings"alarm (wanneer parameters zoals "BER levels" of "receive levels" zich in gedefinieerd stadia bevinden).

Behoudens andersluidende beslissing van de klant wordt elke uitrusting "front-end" van de Klant wordt gelijkaardig beheert. De elektrische stroomtoevoer van het Netwerk wordt bovendien beschermd door stroomomzetters die tot 18 uur stroomonderbreking kunnen opvangen. Deze Back-up systemen staan eveneens onder nazicht en genereren tevens alarmfases. Teneinde een volledige beschikbaarheid van het systeem te garanderen wordt het beheer vanuit Brussel op zich gecontroleerd door een externe controle.

Elk alarm wordt gevolgd door een onmiddellijke interventie van gekwalificeerd personeel,

bekwaam om de problemen op te lossen alvorens deze de service aan de Klant kunnen beïnvloeden. In geval van twijfel en, teneinde dit risico te vermijden, opent de technische ondersteuning van MAC Telecom dadelijk een Trouble Ticket en wordt de Klant op voorhand verwittigd. In dit geval is de herstelling onderworpen aan de modaliteiten en de voorwaarden zoals hierboven beschreven in punt 3.

4.3 Technische hulpdienst Klant

De technische hulpdienst is beschikbaar gedurende de werkuren (8u30-17u30) op nr. 02 790 90 00 voor elke vraag met betrekking tot de Diensten.

Enkel in geval van dringendheid is de technische dienst eveneens beschikbaar buiten de werkuren, 24u op 24u, 7 dagen op 7, 365 dagen per jaar op het gratis nummer 0800 50 622.

5. SLOTBESCHOUWINGEN

5.1 Betaling van de financiële schadevergoeding

Als het overeengekomen niveau van de Diensten niet gehaald wordt heeft de Klant recht op een Schadevergoeding conform de voorwaarden zoals beschreven in punten 1, 2 en 3. De Klant dient evenwel steeds zelf de nodige stappen te ondernemen om de schadevergoeding te vragen aan Mac Telecom bij brief of e-mail met vermelding van de nummer van het Trouble Ticket binnen de 10 dagen na het ontstaan van het probleem. Indien de Klant geen betalingsachterstand heeft verzend MAC Telecom een kredietnota welke in mindering zal gebracht worden op de volgende facturatie.

5.2 Wijzigingen

MAC Telecom houdt zich het recht voor om huidig annex op elk ogenblik te wijzigen nadat de Klant voorafgaandelijk van de voorgestelde wijzigingen op de hoogte werd gebracht per elektronische post, bevestigd bij gewone post. Bij ontvangst van deze brief beschikt de Klant over één (1) maand om de voorgestelde wijzigingen te aanvaarden of te verwerpen, per elektronische post bevestigd bij gewone post. Indien MAC Telecom binnen deze termijn van één (1) maand geen weigering vanwege de Klant ontvangen heeft worden de voorgestelde wijzigingen beschouwd als zijnde aanvaard en zijn zij onmiddellijk van kracht