

# **Algemene Voorwaarden**

## **De algemene voorwaarden van Optifact Communicatie Service gevestigd te Ten Post en kantoorhoudende te Groningen**

### **Artikel 1 Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

#### **1.1 Optifact Communicatie Service**

Optifact Communicatie Service is aanbieder van kwaliteitsooplossingen op het gebied van telefonie-, data- en internetverkeer. Optifact Communicatie Service treedt als tussenpersoon voor de opdrachtgever op, tevens onder de handelsnamen Zakelijkglasvezel.nl, Zakelijkinternet.nl, Connectmkb.nl en ZG Connect.nl

#### **1.2 Opdrachtgever**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die via Optifact Communicatie Service gebruik maakt van een dienst.

#### **1.3 Provider**

De partij met wie de opdrachtgever een contract aangaat, alsmede de partijen die hierbij door de provider worden ingeschakeld. De provider is leverancier van telecommunicatie-, data- en internetdiensten en biedt de opdrachtgever aldus vaste en mobiele telefonie, data en internet. Tussen de provider en de opdrachtgever gelden de algemene voorwaarden van de provider.

#### **1.4 Telefonie, data en internet abonnement**

Het contract dat gesloten is tussen opdrachtgever en de provider inzake levering van vaste en mobiele telefonie en/of data en/of internet en daaraan gerelateerde producten en diensten.

#### **1.5 Algemene Voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden, geldend voor de rechtsbetrekking tussen opdrachtgever en Optifact Communicatie Service. Gebruikmaking van de diensten van Optifact Communicatie Service veronderstelt bekendheid met deze algemene voorwaarden, alsmede de acceptatie hiervan.

#### **1.6 Diensten**

Alle aan opdrachtgever te leveren of geleverde producten en diensten van Optifact Communicatie Service.

#### **1.7 Producten & Services**

Alle te leveren of geleverde producten en diensten van leveranciers die via of door Optifact Communicatie Service worden aangeboden.

#### **1.6 Gegevensbestanden**

Elke bij Optifact Communicatie Service verzamelde en tot opdrachtgever herleidbare gegevens.

### **Artikel 2 Algemeen**

#### **2.1**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Optifact Communicatie Service ter zake van het gebruik van diensten, alsmede op alle rechtsbetrekkingen tussen Optifact Communicatie Service en de opdrachtgever, verband houdend met of voortvloeiend uit te leveren of geleverde producten & diensten.

#### **2.2**

Optifact Communicatie Service is gerechtigd deze algemene voorwaarden aan te

passen. Wijzigingen in deze algemene voorwaarden worden van kracht 30 dagen na publicatie op de website van Optifact Communicatie Service, of zoveel eerder als aangegeven.

### **Artikel 3 Omvang van de diensten**

#### **3.1**

De omvang van de diensten strekt zich onder meer uit tot het verschaffen van informatie over producten & services tot en met het via Optifact Communicatie Service aangaan van contracten met providers.

#### **3.2**

De dienst strekt zich expliciet niet uit tot het telefonie, data en internet abonnement zelf, of enige rechtsbetrekking die geregeld wordt door de algemene voorwaarden van de provider.

#### **3.3**

Wanneer opdrachtgever een abonnement aangaat met een provider, of hiertoe een aanvraag doet, wordt opdrachtgever geacht akkoord gegaan te zijn met de algemene voorwaarden van desbetreffende provider.

### **Artikel 4 Aanbod en Overeenkomst**

#### **4.1**

Alle aanbiedingen en offertes van Optifact Communicatie Service, zowel schriftelijk als mondeling, zijn vrijblijvend, ook indien deze een termijn van aanvaarding bevatten. Indien een vrijblijvend aanbod of vrijblijvende offerte door opdrachtgever wordt aanvaard, heeft Optifact Communicatie Service het recht dit aanbod binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

#### **4.2**

Een aanbieding van Optifact Communicatie Service bindt haar niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order. Aan de aanbiedingen op de internetsite, schriftelijke of mondelinge aanbiedingen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

#### **4.3**

Het uitbrengen van een al dan niet met offerte en/of rapport aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht niet tot het sluiten van een overeenkomst met de opdrachtgever.

#### **4.4**

Een overeenkomst komt tot stand tussen Optifact Communicatie Service en de opdrachtgever:

- Indien Optifact Communicatie Service een order uitdrukkelijk schriftelijk of per e-mail aanvaardt of indien Optifact Communicatie Service zonder nadere kennisgeving aan de opdrachtgever overgaat tot het uitvoeren van de order.
- In geval van opdracht door de opdrachtgever zonder voorafgaande aanbieding of offerte van Optifact Communicatie Service, wanneer Optifact Communicatie Service de opdracht binnen acht dagen na ontvangst schriftelijk bevestigt c.q. daaraan daadwerkelijk uitvoering geeft.

#### **4.5**

Opgegeven levertijden gelden slechts bij benadering, tenzij een bepaalde leveringstermijn schriftelijk uitdrukkelijk door Optifact Communicatie Service is gegarandeerd. Levertijden zijn niet te beschouwen als fatale termijnen. Overschrijding van de levertijd verplicht Optifact Communicatie Service niet tot schadevergoeding en geeft de opdrachtgever geen aanleiding tot ontbinding, opschorting of andere aanspraken.

#### **4.6**

Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, enz. die in prijslijsten, aanbiedingen of offertes zijn aangegeven, gelden slechts bij benadering. Geringe afwijkingen van de werkelijkheid kunnen geen aanleiding geven tot schadevergoeding, ontbinding, opschorting of andere aanspraken voor de opdrachtgever.

#### **4.7**

De opdrachtgever is gehouden inzake de overeenkomst met de betreffende provider zijn abonnementsverplichtingen ter zake van de afgesproken minimale looptijd na te komen. Indien de opdrachtgever bij een dergelijke overeenkomst van Optifact Communicatie Service een korting ontvangt op de aangeschafte dienst, welke korting eerst definitief wordt na het verstrijken van de in de vorige zin bedoelde looptijd. De opdrachtgever is verplicht deze korting aan Optifact Communicatie Service te restitueren, indien de opdrachtgever de looptijd niet volmaakt of zijn andere verplichtingen ter zake het abonnement niet nakomt. De opdrachtgever verbindt zich hierbij uitdrukkelijk jegens Optifact Communicatie Service deze verplichtingen na te komen.

#### **4.8**

De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Optifact Communicatie Service met als onderwerp een telefonie, data en internet abonnement is een voorwaardelijke verbintenis. Een weigering van de provider tot aansluiting van de opdrachtgever is te beschouwen als ontbindende voorwaarde en zal strekken tot de ontbinding van de overeenkomst tussen Optifact Communicatie Service en opdrachtgever. In dit geval zijn alle door Optifact Communicatie Service reeds geleverde prestaties te beschouwen als onverschuldigd betaald door Optifact Communicatie Service en per direct opeisbaar. Reeds voldane betalingen door de opdrachtgever zullen binnen twee weken op het rekeningnummer van de opdrachtgever worden gerestitueerd.

#### **4.9**

Optifact Communicatie Service is geen partij bij de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de provider. Op de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de provider zijn de (algemene) voorwaarden van de provider van toepassing. Indien de opdrachtgever vragen of problemen heeft met betrekking tot de uitvoering van het telefonie, data en internet abonnement dient de opdrachtgever zich rechtstreeks tot de provider te wenden. Optifact Communicatie Service kan daarbij desgewenst een bemiddelende rol vervullen.

### **Artikel 5 Annuleren**

#### **5.1**

Voor het annuleren van een abonnement dat via Optifact Communicatie Service met een provider is gesloten, geldt een annuleringstermijn van 7 kalenderdagen nadat u de aanvraag heeft bevestigd aan Optifact Communicatie Service. Binnen deze termijn kan het contract kosteloos geannuleerd worden. Na deze termijn kunnen door de provider overigens wel kosten in rekening worden gebracht.

#### **5.2**

U kunt binnen de annuleringstermijn uw abonnement annuleren door ons een e-mail te sturen waarin u uw naam, adresgegevens, aanvraagnummer en reden van annulering vermeldt. Houd er rekening mee dat annuleringen die wij op de laatste dag van de annuleringstermijn, buiten de normale kantooruren ontvangen, niet meer in behandeling kunnen nemen.

### **5.3**

Voor annuleringen buiten de normale annuleringstermijn dient u contact op te nemen met de provider met wie u een contract bent aangegaan.

### **5.4**

Elke met Optifact Communicatie Service aangegane overeenkomst bevat een verklaring tot volmachtverlening van de opdrachtgever aan Optifact Communicatie Service om met de provider rechtstreeks verbintenissen tot stand te laten komen tussen opdrachtgever en provider. Optifact Communicatie Service sluit namelijk in naam van de opdrachtgever een overeenkomst met een provider, welke overeenkomst tevens een automatische betalingsopdracht kan inhouden ten behoeve van de provider. Indien de opdrachtgever de verklaring tot volmachtverlening buiten de normale annuleringstermijn terugtrekt / annuleert behoudt Optifact Communicatie Service het recht om de door haar gemaakte kosten en door haar gederfde vergoeding van de provider in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

## **Artikel 6 Opdrachtgever**

### **6.1**

Van de opdrachtgever mag een redelijke medewerking verwacht worden tot het uitvoeren van de via Optifact Communicatie Service gesloten overeenkomst. Indien gevraagd zal de opdrachtgever Optifact Communicatie Service onder andere aanvullende gegevens verstrekken met betrekking tot het af te sluiten contract.

### **6.2**

Aanvragen voor producten & services via Optifact Communicatie Service worden geacht gedaan te worden door daartoe (statutair) bevoegde personen / vertegenwoordigers van de rechtspersoon.

### **6.3**

Schade aan Optifact Communicatie Service of aan de met Optifact Communicatie Service samenwerkende partijen, voortkomend uit onder andere het opzettelijk verschaffen van onjuiste informatie of de wetenschap van te voren niet kunnen nakomen van een contractuele verplichting, kan op de opdrachtgever worden verhaald.

## **Artikel 7 Aansprakelijkheid van Optifact Communicatie Service**

### **7.1**

Aangezien Optifact Communicatie Service slechts bemiddelt bij het tot stand komen van overeenkomsten voor producten & services, kan Optifact Communicatie Service door de opdrachtgever nooit aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die voortvloeit uit een via hem aangegane rechtsbetrekking met een leverancier.

### **7.2**

Hoewel Optifact Communicatie Service zich altijd inspant voor de juistheid van de door haar verstrekte gegevens en de correcte afhandeling van via of door haar gedane aanvragen voor producten & services, kan Optifact Communicatie Service geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten hierin.

### **7.3**

Optifact Communicatie Service is niet aansprakelijk voor enigerlei indirecte, onvoorzienbare en/of gevolgschade bij de opdrachtgever en/of derden. Deze beperking geldt niet indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Optifact Communicatie Service.

### **7.4**

Optifact Communicatie Service kan geen invloed uitoefenen op de tijdige

oplevering en of het deugdelijk functioneren van een telefonie, data en internet abonnement en of andere producten & services. Als gevolg hiervan kan Optifact Communicatie Service hierin geen aansprakelijkheid aanvaarden.

#### **7.5**

Optifact Communicatie Service kan aanvragen voor specifieke acties alleen laten meetellen voor de actie wanneer de aanvraag binnen de aangegeven actieperiode is aangevraagd en wanneer de aanvraag compleet is waardoor deze door de desbetreffende provider binnen de actieperiode in behandeling kan worden genomen.

-

### **Artikel 8 Reclamaties**

#### **8.1**

De opdrachtgever dient alle geleverde producten grondig te controleren op eventuele gebreken.

#### **8.2**

Ten aanzien van zichtbare gebreken geldt een reclamatietermijn van 7 dagen, te rekenen vanaf de dag van levering. Ten aanzien van de onzichtbare gebreken geldt een reclamatietermijn van 7 dagen, te rekenen vanaf het moment dat die gebreken redelijkerwijs geconstateerd hebben kunnen worden.

#### **8.3**

Reclamaties behoeven na de normale reclamatietermijnen niet door Optifact Communicatie Service in behandeling te worden genomen.

#### **8.4**

Reclamaties dienen schriftelijk te geschieden, of - na telefonische melding - onverwijld schriftelijk te worden bevestigd. Reclamaties die door Optifact Communicatie Service zijn ontvangen nadat de garantietermijn is verstreken behoeven in geen geval door Optifact Communicatie Service in behandeling te worden genomen.

#### **8.5**

Indien reclamaties door Optifact Communicatie Service gegrond worden bevonden zal Optifact Communicatie Service - naar keuze van Optifact Communicatie Service - voor vervanging van de desbetreffende producten zorgdragen, de gebreken herstellen of een redelijke prijsreductie toekennen.

#### **8.6**

Eventuele reclamaties geven de opdrachtgever nimmer de bevoegdheid de nakoming van zijn verplichtingen jegens Optifact Communicatie Service op te schorten.

### **Artikel 9 Geheimhouding**

#### **9.1**

Optifact Communicatie Service is verplicht tot geheimhouding van de gegevensbestanden, behoudens voor zover verplicht door wet- of regelgeving tot het doen van mededelingen hierover.

### **Artikel 10 Privacy**

### **10.1**

De Optifact Communicatie Service privacy policy voldoet aan de Wet bescherming Persoonsgegevens en de Europese Privacy richtlijn. Optifact Communicatie Service zal de gegevensbestanden van de opdrachtgever niet aan derden ter beschikking stellen tenzij de opdrachtgever daarvoor expliciet zijn toestemming verleent of Optifact Communicatie Service daartoe wordt gedwongen krachtens een door bevoegde autoriteit gegeven last.

### **10.2**

De gegevens van de opdrachtgever worden opgenomen in de gegevensbestanden van Optifact Communicatie Service. Deze gegevensbestanden worden slechts gebruikt voor administratieve doeleinden en het bij uitzondering aan opdrachtgever toezenden van informatie m.b.t. producten en activiteiten van Optifact Communicatie Service en haar partners, waarvoor de opdrachtgever bij acceptatie van deze algemene voorwaarden expliciet toestemming verleent.

### **10.3**

De opdrachtgever heeft in beginsel recht op inzage in de gegevens die Optifact Communicatie Service van opdrachtgever bezit. Dit kan uitsluitend schriftelijk worden opgevraagd. Optifact Communicatie Service is gerechtigd om voor de verstrekking van de gegevens redelijke kosten in rekening te brengen.

### **10.4**

De opdrachtgever heeft in beginsel recht op verwijdering van gegevens die Optifact Communicatie Service over opdrachtgever bezit. Dit kan uitsluitend schriftelijk worden opgevraagd. Optifact Communicatie Service is gerechtigd om voor de verstrekking van de gegevens redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 11 Prijzen en tarieven**

### **11.1**

Tenzij anders vermeld, zijn alle door Optifact Communicatie Service vermelde prijzen en tarieven exclusief BTW.

### **11.2**

De prijzen van de producten, de tarieven en de netwerkacties van de providers wijzigen met regelmaat. De geldigheidsduur van de aanbieding staat vermeld op de internetsite en in de brief die het abonnement vergezelt. Om gebruik te kunnen maken van een aanbieding dient het getekende contract en de overige nodige bescheiden voor einddatum van de aanbieding in het bezit van Optifact Communicatie Service te zijn. Optifact Communicatie Service is niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen bij TNT Post.

### **11.3**

Contracten die te laat of buiten looptijd van de aanbieding bij Optifact Communicatie Service worden aangeboden kunnen niet in behandeling genomen worden onder de condities van de verlopen actieperiode. Er vindt geen activatie plaats onder de nieuwe condities totdat de opdrachtgever hier uitdrukkelijk toestemming voor gegeven heeft. Indien de condities van de nieuwe netwerkactie gelijkwaardig of beter zijn aan die van de verlopen actie dan wordt de opdrachtgever zonder overleg geactiveerd.

### **11.4**

Optifact Communicatie Service is nadrukkelijk niet aansprakelijk voor prijswijzigingen in via hem aangeboden of geleverde diensten. De algemene voorwaarden van de desbetreffende provider zijn hierin voor de opdrachtgever van toepassing.

### **11.5**

Optifact Communicatie Service garandeert bij elke bestelling het bij het abonnement vermelde product en/of een vergelijkbaar product indien het getoonde product niet meer leverbaar is. Het vergelijkbare product heeft dezelfde specificaties en vertegenwoordigt eenzelfde winkelwaarde als het getoonde product. Geleverde/getoonde prijzen kunnen niet worden ingewisseld voor geld en niet worden geruild voor andere producten. Kleuren kunnen afwijken.

## **Artikel 12 Geldigheid bepalingen**

### **12.1**

Indien één of meer bepalingen van de algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn zullen deze worden vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de bedoeling van partijen zo veel mogelijk benaderen.

## **Artikel 13 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

### **13.1**

Op alle rechtsbetrekkingen verband houdend met of voortvloeiend uit de diensten van Optifact Communicatie Service is het Nederlands recht van toepassing.

### **13.2**

Terzake alle geschillen die tussen Optifact Communicatie Service en opdrachtgever mochten ontstaan en die niet langs minnelijke weg worden opgelost zal bevoegd zijn de rechtbank te Groningen, behoudens indien dwingendrechtelijk een andere rechter is voorgeschreven.