



panas 

Algemene Voorwaarden

versie 1.2

Inhoudsopgave

Art. 1 - Toepasselijkheid voorwaarden	3
Art. 2 - Totstandkoming van de overeenkomst	3
Art. 3 - Duur van de overeenkomst	3
Art. 4 - Tussentijdse beëindiging.....	3
Art. 5 - Kredietwaardigheid.....	4
Art. 6 - Uitvoering van de Overeenkomst	4
Art. 7 - Nummers, domeinnamen, IP-adressen	4
Art. 8 - Tarieven	5
Art. 9 - Facturering en betaling.....	5
Art. 10 - Beperking van aansprakelijkheid	5
Art. 11 - Wijziging van voorwaarden en tarieven	6
Art. 12 - Verplichtingen van de wederpartij	6
Art. 13 - Persoons- en verkeersgegevens	7

Art. 1 - Toepasselijkheid voorwaarden

- 1.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Panas, alsmede op alle tussen Panas en de wederpartij gesloten overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. Zij zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen partijen gesloten (rechts)handelingen.
- 1.2 Afwijkende bedingen en de toepasselijkheid van algemene (inkoop-)voorwaarden van de wederpartij worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Op de rechtsverhouding van partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen partijen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Art. 2 - Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle offertes/aanbiedingen zijn steeds vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, als de levertijd betreft, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- 2.2 Panas heeft het recht om haar moverende redenen een offerte/aanbieding in te trekken zonder daarvoor op enige wijze jegens de wederpartij aansprakelijk te zijn.
- 2.3 Een overeenkomst komt alleen tot stand indien deze schriftelijk door beide partijen rechtsgeldig is aangegaan en ondertekend, dan wel op het moment dat Panas uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst.
- 2.4 De wederpartij zal de voor de dienstverlening van Panas benodigde formulieren invullen en ondertekenen. Voorts zal zij Panas alle informatie verschaffen die benodigd is voor de totstandkoming van de overeenkomst. De wederpartij staat jegens Panas in voor de juistheid van de ingevulde gegevens en vrijwaart Panas voor enige aanspraak van een derde te zake.
- 2.5 Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens de ene partij jegens de andere partij, zijn slechts geldig indien zij jegens partijen schriftelijk zijn bevestigd.

Art. 3 - Duur van de overeenkomst

- 3.1 De looptijd (duur) van de overeenkomst vangt aan op het moment als bepaald in de overeenkomst dan wel, indien zulks eerder is, op het moment dat de diensten feitelijk kunnen worden geleverd.
- 3.2 Tenzij anders overeengekomen of indien uit de wet anders volgt, wordt een overeenkomst aangegaan voor een vaste periode van één jaar. De overeenkomst wordt daarna steeds automatisch voor de duur van een jaar verlengd, tenzij de overeenkomst uiterlijk 3 maanden voor het einde van de dan lopende periode is opgezegd bij aangetekend schrijven.
- 3.3 Iedere opzegging van de overeenkomst door de wederpartij in strijd met de overeenkomst, leidt ertoe dat de betalingstermijnen ineens en volledig opeisbaar worden. Voor de dienst Goedkoper Bellen geldt in in principe geen afkoopsom tenzij hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.
- 3.4 Panas is gerechtigd, zonder dat de wederpartij recht heeft op schadevergoeding, de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, indien naar het oordeel van Panas technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken. Panas zal een vervangende dienst aanbieden, waarna het aan de wederpartij is deze dienst al dan niet te accepteren.
- 3.5 Het bepaalde in 3.4 is tevens van toepassing indien Panas niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd of in geval van overmacht.

Art. 4 - Tussentijdse beëindiging

- 4.1 Onverminderd de partijen overigens toekomstende rechten is elk der partijen bevoegd zonder rechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling, de overeenkomst per onmiddellijk te ontbinden, indien de andere partij:
 - a. surseance van betaling heeft aangevraagd of deze aan haar is verleend;
 - b. in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
 - c. in de nakoming van een verplichting is tekortgeschoten, dan wel het redelijkerwijs voorzienbaar is dat zij daarin zal tekortschieten.

Art. 5 - Kredietwaardigheid

5.1 Panas is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de wederpartij.

Art. 6 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1 Levertijden zijn indicatief en worden slechts bij benadering opgegeven. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van/bij de wederpartij en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten of van de gebouweigenaar in geval van graafwerkzaamheden. De wederpartij is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar.
- 6.2 Overschrijding van de levertijd met minder dan 30 dagen geeft de wederpartij geen recht op enige schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 6.3 Voor zover de overeenkomst de levering van apparatuur omvat die in eigendom aan de wederpartij worden overgedragen, behoudt Panas zich de eigendom voor tot het moment dat de wederpartij aan Panas al hetgeen zij krachtens de overeenkomst verschuldigd is, heeft voldaan.
- 6.4 Panas behoudt zich het recht voor procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de dienstverlening aan de wederpartij door te voeren, indien het functioneren van de dienstverlening dit vereist. Panas zal de wederpartij hierover zo mogelijk tijdig informeren, indien deze de bereikbaarheid van en voor de wederpartij nadelig beïnvloeden.
- 6.5 Panas is bevoegd de levering van de dienstverlening geheel of ten dele uit te besteden aan één of meerdere derde.
- 6.6 Panas is bevoegd de overeenkomst in gedeelten uit te voeren en betaling te vorderen van dat gedeelte.
- 6.7 Tot de overeenkomst kan behoren een service level agreement ("SLA") waarin het niveau van de dienstverlening door Panas aan de wederpartij beschreven wordt. In de SLA kan een boete of vergoedingsregeling worden opgenomen die van toepassing is bij het niet halen van overeengekomen doelstellingen. Een dergelijk boete- of vergoedingssysteem komt in plaats van het recht op schadevergoeding.

Art. 7 - Nummers, domeinnamen, IP-adressen

- 7.1 Ten behoeve van de dienstverlening kan Panas aan de wederpartij een of meerdere telefoonnummers, emailadressen, domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende toegangscode (passwords) ter beschikking stellen. De wederpartij kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke zaken, behoudens de wettelijke voorschriften zoals inzake nummerportabiliteit.
- 7.2 Panas is niet aansprakelijk voor schade die de wederpartij lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan, (internet) protocollen en andere wet- of regelgeving, waardoor ongestoord gebruik van de aan de wederpartij verstrekte (IP-) nummers en dergelijke niet mogelijk is.
- 7.3 De wederpartij zal zich onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en dergelijke, voor zover dat strijdig is met het nationale nummerplan, (internet) protocollen en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.4 Indien de houder van een door wederpartij gekozen telefoonnummer hier om heeft verzocht bij Panas of een ander telecommunicatiebedrijf, zal het telefoonnummer van die bepaalde geadresseerde niet worden weergegeven op de factuur van de wederpartij.
- 7.5 Geblokkeerde nummers kunnen door Panas gedeblokkeerd worden wanneer er een alarmnummer gebeld wordt. Naam-, adres-, postcode- en woonplaats gegevens van de wederpartij kunnen ook door Panas aan de hulpdiensten verstrekt worden, indien een alarmnummer gebeld is.
- 7.6 Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en onderworpen aan, de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Panas vervult bij de aanvraag een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 7.7 Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 7.8 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van de wederpartij en de wederpartij is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam.
- 7.9 Panas houdt zich het recht voor om IP-adressen te wijzigen.

Art. 8 - Tarieven

- 8.1 De tarieven welke Panas de wederpartij voor de dienstverlening in rekening brengt, staan vermeld in (een annex bij) de overeenkomst.
- 8.2. Indien Panas ten behoeve van de wederpartij werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de wederpartij op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden/kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra in rekening gebracht.
- 8.3 Alle overeengekomen prijzen en tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde prijsindex CAO lonen voor zakelijke dienstverlening. Daarnaast kunnen prijzen en tarieven aangepast worden als gevolg van besluiten door een bevoegde regelgevende instantie en/of wijzigingen in gereguleerde wholesale diensten.
- 8.4 Panas behoudt zich het recht voor maximaal één maal per jaar de overeengekomen prijzen en tarieven, aan te passen anders dan in art 8.3.

Art. 9 - Facturering en betaling

- 9.1 Panas stuurt de wederpartij maandelijks een factuur voor de geleverde diensten. Periodiek verschuldigde bedragen zijn verschuldigd vanaf datum oplevering of feitelijke ingebruikname van de dienst en worden vooraf gefactureerd. Gebruikskosten worden achteraf gefactureerd. Eenmalig verschuldigde bedragen worden bij het aangaan van de overeenkomst gefactureerd.
- 9.2 Betaling geschiedt uitsluitend door middel van automatische incasso, waarvoor de wederpartij door aanvaarding van deze algemene leveringsvoorwaarden Panas machtigt.
- 9.3 Indien niet betaald wordt door middel van automatische incasso, zal de wederpartij de factuur betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum en is Panas gerechtigd administratieve kosten in rekening te brengen.
- 9.4 Als basis voor facturering zijn de door Panas geregistreerde gegevens omtrent de dienstverlening en het gebruik hiervan, bindend.
- 9.5 Indien de wederpartij meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks, binnen 30 dagen na factuurdatum, aan Panas schriftelijk kenbaar te maken. Na verloop van voornoemde termijn heeft wederpartij zijn recht ter zake verwerkt.
- 9.6 Indien de bezwaren na onderzoek door Panas ongegrond blijken is de wederpartij de in redelijkheid door Panas gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door Panas gegenereerde gegevens leidend.
- 9.7 Indien de wederpartij niet tijdig heeft betaald, zal deze automatisch in verzuim zijn zonder nadere ingebrekestelling. In dat geval worden alle vorderingen van Panas op de wederpartij direct opeisbaar. Panas heeft recht op vergoeding van de wettelijke handelsrente (ex artikel 6:119a BW) over het totale uitstaande bedrag en op vergoeding van de kosten gemaakt ten behoeve van het incasseren van uitstaande bedragen. De buitengerechtelijke proceskosten bedragen ten minste 15% van het te innen bedragen met een minimum van EUR 150. De wettelijke handelsrente is verschuldigd over de periode dat de wederpartij in verzuim is. In geval van niet tijdige betaling is Panas gerechtigd de wederpartij na voorafgaande aankondiging of mededeling af te sluiten van de dienstverlening totdat alle facturen zijn betaald.

Art. 10 - Beperking van aansprakelijkheid

- 10.1 Panas is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet of het niet goed functioneren van de door haar geleverde diensten en apparatuur, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Panas.
- 10.2 In geen geval is Panas aansprakelijk voor de manier waarop de wederpartij gebruik maakt van de door Panas geleverde dienst(en) en apparatuur en aanverwante voorzieningen. Met name zal de wederpartij Panas vrijwaren van aanspraken door derden welke betrekking hebben op de inhoud van het communicatieverkeer althans gegevens welke de wederpartij verstuurt met behulp van de diensten van Panas.

- 10.3 Panas kan niet garanderen dat de diensten te allen tijde zonder beperkingen of storingen zullen functioneren, mede vanwege noodzakelijk onderhoud, de afhankelijkheid van de diensten en apparatuur van haar toeleveranciers, van internet en technologieën die in ontwikkeling zijn. Panas handelt ernaar storingen en beperkingen conform art. 3.1.2 van de SLA te verhelpen.
- 10.4 Indien Panas als gevolg van een aan haar toe te rekenen tekortkoming aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met de tekortkoming. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gemiste omzet en/of winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van de wederpartij als gevolg van het niet functioneren van een telefonische alarmvoorziening of kostenregistratie systeem is uitgesloten. Vergoeding van schade geschiedt voorts maximaal tot het bedrag van de laatst door de wederpartij betaalde factuur voor de betreffende diensten, zulks tot een maximum van € 50.000 per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, en maximaal € 100.000 per jaar.
- 10.5 Alle aanspraken door de wederpartij tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen een maand na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Panas te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.
- 10.6 In geval van overmacht aan de zijde van Panas (zijnde een niet toerekenbare tekortkoming) kan de wederpartij Panas niet op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien Panas niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, storingen in (tele)communicatieve verbindingen van derden.

Art. 11 - Wijziging van voorwaarden en tarieven

- 11.1 Panas is gerechtigd een beding van de overeenkomst, waaronder de algemene leveringsvoorwaarden en tarieven te wijzigen.
- 11.2 Dergelijke wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij Panas aangeeft dat dit niet het geval is.
- 11.3 Indien wederpartij een wijziging die betrekking heeft op een door hem afgenomen dienst niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met betrekking tot de dienst schriftelijk beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De schriftelijke opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door Panas te zijn ontvangen.
- 11.4 Het bepaalde in het vorige lid geldt niet:
- Indien de wijziging in het voordeel van wederpartij is;
 - Indien de wijziging in redelijkheid geen gevolgen heeft voor de (rechts)positie van wederpartij;
 - Indien wederpartij de mogelijkheid wordt geboden de wijziging te weigeren;
 - Indien de wijziging reeds bij het aangaan van de overeenkomst onherroepelijk is overeengekomen, zoals de tariefaanpassingen in art 8.3
 - Indien de wijziging van overheidswege is voorgeschreven of
 - In andere gevallen waarin dit op grond van geldende wetten regelgeving niet is vereist.
- 11.5 De wijzigingen treden 4 weken na de bekendmaking, of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan wordt toegepast.

Art. 12 - Verplichtingen van de wederpartij

- 12.1 De wederpartij verplicht zich de overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van Panas. De wederpartij zal Panas op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar diensten. Zo is het de wederpartij niet toegestaan handelingen te verrichten, zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Panas, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Panas en/of derden.
- 12.2 De wederpartij zal Panas alle informatie verschaffen welke zij nodig heeft voor de instandhouding van de diensten. Hierin is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens en/of notagegegevens.
- 12.3 De wederpartij zal Panas vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door de wederpartij.

12.4 De wederpartij is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de diensten van Panas en de daarvoor toegekende nummer, domeinnamen, emailadressen, IP-adressen, etc. Wederpartij verplicht zich de integriteit van de diensten van Panas niet in gevaar te brengen. De wederpartij is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de wederpartij via de diensten van Panas worden verstuurd en/of ontvangen. Panas is gerechtigd in geval van misbruik of vermoeden van misbruik over te gaan tot beëindiging van de overeenkomst en behoudt zich het recht voor op schadevergoeding. In dat geval is art. 3.3. mutatis mutandis van toepassing.

Art. 13 - Persoons- en verkeersgegevens

- 13.1 Panas verzamelt niet meer persoons- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de diensten en haar bedrijfsvoering.
- 13.2 Panas mag de verzamelde persoons- en verkeersgegevens gebruiken voor eigen marktonderzoek, verkoopactiviteiten en toegevoegde waarde diensten door Panas of aan haar gelieerde bedrijven, tenzij wederpartij hiertegen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.
- 13.3 Tenzij de wederpartij schriftelijk heeft medegedeeld hier bezwaar tegen te maken, verleent hij Panas hierbij het recht om zijn persoonsgegevens aan derden te verstrekken voor opname in een (elektronische) telefoongids.
- 13.4 Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten.
- 13.5 Panas is gerechtigd de gegevens van de wederpartij (waaronder de gegevens inzake het gebruik en de afrekening van de diensten van Panas) op te nemen in een geautomatiseerd bestand.
- 13.6 Panas draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.