



## SpeakUp Algemene Voorwaarden voor het verlenen van Diensten en de levering van Producten

Revisie: Wednesday 27 August 2008

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende termen de volgende betekenis:

- 1) SpeakUp: SpeakUp BV, gevestigd aan de Emmastraat 2, 7513 BG te Enschede, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08141739;
- 2) Contractant: degene met wie SpeakUp een Overeenkomst is aangegaan;
- 3) Consument: een natuurlijk persoon, die anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf, gebruik maakt van een Dienst of een Product.
- 4) Overeenkomst: de overeenkomst tussen SpeakUp en Contractant op grond waarvan SpeakUp een Dienst of Product (op)levert;
- 5) Dienst: de specifieke dienst die SpeakUp met Contractant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst;
- 6) Product: het specifieke Product dat SpeakUp aan Contractant levert, zoals vermeld in de Overeenkomst
- 7) Verkeersgegevens: gegevens omtrent het gebruik van een Dienst door de Contractant, zoals informatie over ontvangen en gemaakte telefoongesprekken.
- 8) Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden voor het verlenen van Diensten en de levering van Producten door SpeakUp

### 2. Algemene bepalingen

- 2.1. De Contractant heeft kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst. De Algemene Voorwaarden kunnen door SpeakUp te allen tijde elektronisch door publicatie op haar website en email communicatie of schriftelijk worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. De wijzigingen treden in werking op de door SpeakUp te noemen datum met inachtneming van een aankondigingsperiode van 1 maand. SpeakUp verplicht zich Contractant in de gelegenheid te stellen de aankondiging van wijziging te ontvangen middels een hiertoe ingerichte mailinglijst van SpeakUp. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en andere voorwaarden van de Contractant worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2. De Contractant dient voor ontvangst van Algemene Voorwaarden en aankondigingen hieromtrent geschikte adresgegevens aan SpeakUp kenbaar te maken. De Contractant draagt de verantwoordelijkheid voor het, desgewenst, opslaan en printen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst door middel van daartoe op de website, in de browser of anderszins beschikbare faciliteiten. De Contractant draagt tevens de verantwoordelijkheid om de opgeslagen kopie voor zichzelf toegankelijk te maken en te houden.
- 2.3. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden en afwijking of aanvulling van Overeenkomsten gelden uitsluitend, wanneer zij door de Contractant met SpeakUp schriftelijk worden overeengekomen. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen tevens deze aanvullende of afwijkende bepalingen.
- 2.4. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere rechtsbetrekking tussen SpeakUp en Contractant, tenzij de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk is uitgesloten. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of Bijlagen (bij de Overeenkomst), geldt de volgende rangorde:
  - 1) de Overeenkomst;
  - 2) de Bijlagen;
  - 3) de Algemene Voorwaarden.
- 2.5. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal SpeakUp met inachtneming van lid 1 nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) aanbieden, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6. Indien in de Overeenkomst is aangegeven dat de overeengekomen Dienst of levering van een Product niet is bedoeld voor commerciële, zakelijke of bedrijfsmatige doeleinden, zoals de uitoefening van beroep of bedrijf, handelt de Contractant geheel op eigen risico indien hij de Dienst of het Product wel hiervoor gebruikt. De Contractant vrijwaart SpeakUp voor schade, die als gevolg van dit gebruik kan ontstaan en SpeakUp heeft in dit geval het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 2.7. SpeakUp mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal de Contractant, indien dat wettelijk vereist is, daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor de Contractant onredelijk bezwarend is, heeft de Contractant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst van genoemde mededeling te beëindigen.

### 3. Tot stand komen van een Overeenkomst

- 3.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, komt een Overeenkomst tussen SpeakUp en Contractant tot stand:
- 1) op het moment dat de door SpeakUp en Contractant ondertekende opdrachtbevestiging door SpeakUp retour is ontvangen, of;
  - 2) vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst door partijen, of;
  - 3) vanaf het moment dat SpeakUp de aanvraag van Contractant en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel bevestigd en Contractant hiervan heeft kennisgenomen cq. heeft kunnen kennisnemen, of;
  - 4) vanaf het moment dat SpeakUp met de uitvoering van de opdracht is begonnen en Contractant hiervan heeft kennisgenomen cq. heeft kunnen kennisnemen.
- Voornoemde opsomming is niet limitatief. Het staat partijen derhalve vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
- 3.2. Alle offertes van SpeakUp zijn vrijblijvend, zij zijn geldig gedurende 14 dagen na de dagtekening, tenzij anders aangegeven. SpeakUp is slechts aan de offertes gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen worden bevestigd.
- 3.3. Voor Diensten, die vanuit het centrale datanetwerk van SpeakUp worden geleverd, geldt dat de Contractant zelf zorg dient te dragen voor afdoende infrastructuur naar dat centrale datanetwerk.
- 3.4. Iedere uitnodiging tot het aangaan van een bestelling wordt door SpeakUp gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid. SpeakUp behoudt zich het recht voor een bestelling zonder opgave van redenen niet uit te voeren, zolang SpeakUp de bestelling aan de Contractant niet bevestigd heeft. SpeakUp heeft daarnaast altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, indien er een redelijk en gegrond vermoeden bestaat dat de Contractant de Overeenkomst niet naar behoren zal of kan naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval aangemerkt de omstandigheden, die aanleiding geven om te twifelen aan de kredietwaardigheid van de Contractant of slecht betalingsgedrag van de Contractant jegens SpeakUp of derden. SpeakUp heeft te allen tijde het recht een credit check uit te voeren om de kredietwaardigheid van de Contractant na te gaan.
- 3.5. Indien de Contractant een Consument is en de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst geheel via elektronische communicatiemiddelen tot stand is gekomen, heeft de Contractant het recht om gedurende zeven werkdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst, de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden door een schriftelijke mededeling aan SpeakUp, tenzij de Contractant binnen deze periode gebruik heeft gemaakt van de Dienst.

#### 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. SpeakUp zal zich naar beste kunnen en inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, in voorkomend geval overeenkomstig de met Contractant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 4.2. Indien en voor zover naar het oordeel van SpeakUp een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft SpeakUp het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3. Contractant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan SpeakUp aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Contractant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan SpeakUp worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan SpeakUp zijn verstrekt, heeft SpeakUp het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Contractant in rekening te brengen.
- 4.4. Contractant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door SpeakUp te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 4.5. SpeakUp is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer SpeakUp is uitgegaan van de door Contractant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor SpeakUp kenbaar behoorde te zijn.
- 4.6. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan SpeakUp de uitvoering van die onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de Contractant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.7. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig bij nadere (schriftelijke) overeenkomst aanpassen.
- 4.8. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. SpeakUp zal Contractant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 4.9. Indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal SpeakUp de Contractant hierover zo mogelijk tevoren inlichten.
- 4.10. In afwijking van lid 9 zal SpeakUp geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling een gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

## 5. Verkoop- en leveringsvoorwaarden

- 5.1. Dit artikel is van toepassing op de verkoop en levering door SpeakUp aan de Contractant van een Product. De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn tevens (waar relevant) van toepassing.
- 5.2. Onverminderd lid 1, zijn op de rechtstreekse verkoop en levering door SpeakUp aan de Contractant van een Product de algemene voorwaarden inclusief de (garantie) voorwaarden van de fabrikant van dat Product van toepassing.
- 5.3. De Contractant dient het Product bij aflevering te controleren op gebreken en op juiste aantallen en soort. De Contractant dient SpeakUp zo spoedig mogelijk te informeren over direct waarneembare gebreken van het Product.
- 5.4. Indien het geleverde (mede) een licentie op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in geval van software, wordt de Contractant, na betaling, eigenaar van de fysieke drager (diskette, cd-rom, etc.) en krijgt de Contractant een gebruiksrecht, zulks onverminderd de rechten van SpeakUp op de genoemde licentie.
- 5.5. Indien de Contractant een Consument is en de Overeenkomst geheel via elektronische communicatiemiddelen tot stand is gekomen, heeft de Contractant het recht om de overeenkomst betreffende de koop van het Product (indien het geen gratis Product is) te ontbinden door middel van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan SpeakUp. Deze mededeling dient binnen zeven werkdagen na ontvangst van het Product te worden gedaan. De Contractant dient vervolgens het Product, op zijn kosten, binnen 20 dagen na het doen van de mededeling te retourneren. Deze ontbinding is niet mogelijk indien het Product (of de verpakking) gebruikt of beschadigd is.
- 5.6. Indien de Contractant de overeenkomst betreffende de koop van het Product ontbindt, zal de overeenkomst tot het leveren van de Dienst doorlopen en dient de Contractant aan zijn (betalings-) verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst tot het leveren van de Dienst, te blijven voldoen, tenzij de Contractant ook de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst tijdig heeft ontbonden conform de Algemene Voorwaarden.
- 5.7. Alle door SpeakUp geleverde Producten blijven eigendom van SpeakUp totdat het verschuldigde bedrag volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten.
- 5.8. SpeakUp spant zich in om de Dienst en/of het Product zo spoedig mogelijk aan de Contractant te leveren maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. De door SpeakUp opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft de Contractant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de Contractant naar de eisen van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd dat de Contractant de overeenkomst in stand laat. De Contractant is in dat geval gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.

## 6. Ter beschikking gestelde ruimte

- 6.1. Indien SpeakUp aan Contractant ter uitvoering van de Overeenkomst een fysieke ruimte ter beschikking stelt, is het hierna volgende van toepassing.
- 6.2. De aan Contractant ter uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde ruimte mag uitsluitend worden gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.3. Contractant dient de ter beschikking gestelde ruimte ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst met ingang van de aanvangsdatum van de Overeenkomst en overeenkomstig de Overeenkomst en deze Voorwaarden daadwerkelijk, behoorlijk en zelf te gebruiken en daartoe in te richten en ingericht te houden.
- 6.4. Contractant is verplicht de ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde ruimte zodanig te gebruiken dat geen hinder of overlast aan SpeakUp, aan derden en de verdere omgeving wordt aangedaan.
- 6.5. Het is Contractant verboden de ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde ruimte geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen of anderszins in enige vorm in gebruik te geven aan derden.
- 6.6. Het is de Contractant verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SpeakUp de gedaante, het uiterlijk en/of de inrichting van de ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking gestelde ruimte te wijzigen of enigerlei verandering aan die ruimte en aan de daartoe behorende leidingen en bedradingen aan te brengen of verfraaiingswerkzaamheden aan de ruimte uit te voeren.
- 6.7. Contractant dient SpeakUp tijdig schriftelijk op de hoogte stellen, indien aan de ruimte schade dreigt te ontstaan, ofwel indien zodanige schade mocht zijn toegebracht. Hetzelfde geldt indien zich gebreken in de ruimte voordoen of hebben voorgedaan.
- 6.8. Indien Contractant bij hem in eigendom zijnde apparatuur in de hem ter beschikking gestelde ruimte plaatst, dient Contractant voor een genoegzame verzekering van deze apparatuur zorg te dragen.

## 7. Gebruik en Beschikbaarheid van de Dienst

- 7.1. SpeakUp kan beperkingen stellen aan het gebruik van de Dienst. SpeakUp zal Contractant hierover informeren.
- 7.2. Indien de Contractant niet (meer) beschikt over een functionerende Breedband Verbinding kan SpeakUp de Dienst buiten gebruik stellen. Indien de Breedband Verbinding van de Contractant niet (meer) functioneert en ook niet meer gaat functioneren, om welke reden dan ook, dient de Contractant SpeakUp hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
- 7.3. SpeakUp is gerechtigd de werking en de technische specificaties van de Dienst te wijzigen als dat in het belang is van het verrichten van de Dienst of ter behartiging van het gerechtvaardigd belang van SpeakUp. SpeakUp zal de Contractant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 7.4. Contractant zal de Dienst aanwenden voor normaal zakelijk of particulier gebruik, ook indien sprake is van een vast tarief (flat fee). Indien sprake is van excessief gebruik, is SpeakUp gerechtigd het gebruik dat boven de normen ligt alsnog in rekening te brengen.
- 7.5. SpeakUp spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. SpeakUp geeft echter geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid en de kwaliteit van de Dienst. Aanvullend op de reguliere inspanningsverplichting kan Contractant desgewenst een aanvullende Service Level Agreement afsluiten.
- 7.6. De kwaliteit van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door de Contractant gebruikte Breedband Verbinding en de randapparatuur (waaronder het aantal en type telefoontoestellen en toebehoren). Verder kan (gelijktijdig) gebruik door de Contractant van de Breedband Verbinding voor andere toepassingen naast de Dienst (bijvoorbeeld downloaden) invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.
- 7.7. SpeakUp is niet aansprakelijk voor enige schade, die de Contractant lijdt als gevolg van het niet (volledig) beschikbaar zijn van de Dienst ten gevolge van omstandigheden, zoals stroomuitval of overbelasting van de Breedband Verbinding, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. SpeakUp wijst er met nadruk op dat onder deze omstandigheden ook het 112-alarmnummer (tijdelijk) niet bereikbaar zal kunnen zijn.
- 7.8. Indien de Contractant verhuist naar een ander adres wordt de Overeenkomst onveranderd voortgezet, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De Contractant stelt SpeakUp onverwijld van de verhuizing op de hoogte.
- 7.9. Extra kosten voor SpeakUp ten gevolge van de verhuizing van Contractant komen voor rekening van de Contractant.
- 7.10. Indien de Contractant in een beperkte periode bovengemiddelde bedragen verschuldigd blijkt te zijn, is SpeakUp gerechtigd over te gaan tot blokkering van bepaalde bestemmingen, totdat de Contractant de verschuldigde bedragen heeft betaald of zekerheid heeft gesteld op een door SpeakUp aan te geven wijze.

## **8. Onderhoud en Storingen**

- 8.1. Ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden kan SpeakUp, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door SpeakUp bekend gemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. SpeakUp zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of gegronde redenen.
- 8.2. SpeakUp zal storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.
- 8.3. SpeakUp kan de technische eigenschappen van de Dienst wijzigen. SpeakUp zal daarbij redelijkerwijze rekening houden met de belangen van de Contractant. SpeakUp is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van de technische eigenschappen.

## **9. Verplichtingen van de Contractant**

- 9.1. Indien een derde beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan het gebruik van bepaalde materialen, producten of diensten, dan dient de Contractant deze beperkingen en voorwaarden in acht te nemen. De Contractant is aansprakelijk voor alle schade die SpeakUp en/of derden lijden door het niet in acht nemen van deze beperkingen en voorwaarden.
- 9.2. De Contractant staat in voor al het gebruik van de Dienst via zijn Breedband Verbinding, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte kosten voor het gebruik van de Dienst zijn voor de rekening van de Contractant.
- 9.3. De Contractant is verplicht om SpeakUp onmiddellijk in kennis te stellen ingeval van een (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Contractant.
- 9.4. De Contractant zal SpeakUp op geen enkele wijze hinderen bij de levering van de Dienst. Het is de Contractant niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten, waardoor de gerechtvaardigde belangen van SpeakUp of derden geschaad kunnen worden of waardoor schade aan SpeakUp en/of derden toegebracht kan worden.
- 9.5. Het is de Contractant zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de Dienst of het Product weder te verkopen. Toegang tot en gebruik van de Dienst kan tevens niet worden overdragen aan derden.

## **10. Gebruik van Telefoonnummers**

- 10.1. Het gebruik van een nummer, bestemd voor telefonie, is gebonden aan het netnummergebied waarvoor het is uitgegeven. De Contractant staat er voor in dat het nummer alleen binnen dit nummergebied wordt gebruikt en vrijwaart SpeakUp voor de gevolgen indien de Contractant zich hier niet aan houdt. SpeakUp is ten alle tijde gerechtigd Contractant om bewijsstukken te vragen die aantonen dat Contractant binnen het geldende netnummergebied adres houdt.
- 10.2. SpeakUp kent de Contractant een telefoonnummer toe. SpeakUp behoudt zich het recht voor om beperkingen te stellen aan het aantal telefoonnummers per Contractant.
- 10.3. SpeakUp kan het telefoonnummer wijzigen indien SpeakUp dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst, dan wel noodzakelijk is op grond van regelgeving. SpeakUp zal daarbij redelijkerwijze rekening houden met de belangen van de Contractant. SpeakUp is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer.
- 10.4. Indien de Contractant al een telefoonnummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan hij een verzoek bij SpeakUp indienen tot behoud van het telefoonnummer. Het telefoonnummer kan worden behouden, indien de overeenkomst met deze aanbieder wordt beëindigd en de aanbieder aan nummerbehoud meewerkt.
- 10.5. De Contractant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van SpeakUp volgen. SpeakUp kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud.
- 10.6. De Contractant dient het verzoek om het door SpeakUp aan de Contractant toegekende telefoonnummer bij een nieuwe aanbieder van elektronische openbare communicatiediensten te behouden, aan deze nieuwe aanbieder te richten. SpeakUp neemt een verzoek tot nummerbehoud in behandeling, nadat de Contractant eerst aan zijn (betalings) verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- 10.7. Het aan de Contractant toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en de Contractant niet om nummerbehoud heeft verzocht.

## 11. Tarieven en Betalingen

- 11.1. De Contractant is de door SpeakUp vastgestelde bedragen aan SpeakUp verschuldigd. Deze worden vastgesteld op grond van de op het betreffende moment geldende prijslijst. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van SpeakUp bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn. Indien Contractant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient Contractant de bezwaren voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan SpeakUp kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal SpeakUp een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het gedeelte van het factuurbedrag waartegen geen bezwaar wordt gemaakt blijft opeisbaar. Betaling van dat gedeelte mag dan ook niet worden opgeschort.
- 11.2. SpeakUp is te allen tijde gerechtigd de prijslijst (elektronisch) te wijzigen; wijzigingen zullen door SpeakUp vooraf bekend worden gemaakt. De actuele prijslijst is beschikbaar op de website en opvraagbaar bij SpeakUp.
- 11.3. Indien Contractant niet akkoord wenst te gaan met een door SpeakUp kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en tarieven als bedoeld in lid 2 is Contractant gerechtigd binnen veertien werkdagen na dagtekening van de in die artikelen bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van SpeakUp genoemde datum waarop de prijs- of tariefsverhoging in werking treedt.
- 11.4. Indien SpeakUp namens Contractant een overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven, is SpeakUp gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.
- 11.5. SpeakUp kan voor het leveren van de Dienst en/of het Product afleveringskosten in rekening brengen.
- 11.6. SpeakUp kan, naast de overeengekomen vergoeding, kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor contractsovername, wijziging tenaamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.
- 11.7. Bedragen zoals genoemd in de Overeenkomst en zoals in dit artikel bedoeld, luiden in euro's en zijn exclusief BTW.
- 11.8. SpeakUp zal de door Contractant verschuldigde vergoedingen door middel van een factuur in rekening brengen. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn, te rekenen vanaf de dagtekening van de factuur, op de door SpeakUp aangegeven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door SpeakUp is ontvangen. Indien Contractant een machtiging heeft afgegeven en SpeakUp benut deze voor het innen van de factuur dan zal SpeakUp dit op de factuur vermelden.
- 11.9. De vastgestelde bedragen voor de Dienst worden (i) wat het abonnement betreft maandelijks vooraf en (ii) wat de kosten voor het gebruik van de Dienst betreft zodra zij een door SpeakUp vast te stellen minimum overschrijden, maar in ieder geval driemaandelijks achteraf, in rekening gebracht.
- 11.10. Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt geacht te zijn ontvangen door de Contractant op de dag van verzending. Per post verzonden facturen of ingebrekestellingen worden geacht te zijn ontvangen door de Contractant binnen 2 dagen na poststempel voor de Contractant in de Benelux en binnen 5 dagen na poststempel voor de Contractant in andere landen.
- 11.11. Beëindiging van de Overeenkomst laat bestaande betalingsverplichtingen onverlet.
- 11.12. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Contractant zullen de vorderingen van SpeakUp en de verplichtingen van de Contractant jegens SpeakUp onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 11.13. Door de Contractant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Contractant, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.14. Indien Contractant niet binnen de onder lid 8 genoemde termijn heeft betaald is SpeakUp gerechtigd, nadat zij Contractant tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van SpeakUp, vanaf de vervaldag Contractant de wettelijk rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
- 11.15. Is de Contractant in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Contractant. In ieder geval is de Contractant hiervoor verschuldigd:
- over de eerste € 5.000,- 15%
  - over het meerdere tot € 12.000,- 10%
  - over het meerdere tot € 25.000,- 8%
  - over het meerdere tot € 50.000,- 5%
  - over het meerdere 3%

- 11.16. Indien SpeakUp aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 11.17. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Contractant naar het oordeel van SpeakUp daartoe aanleiding geeft, is SpeakUp gerechtigd van Contractant te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door SpeakUp te bepalen vorm. Indien Contractant nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is SpeakUp gerechtigd onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Contractant aan SpeakUp uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 11.18. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Contractanten, voor zover de Overeenkomst ten behoeve van de gezamenlijk Contractanten dient, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het gehele factuurbedrag.

## 12. Gebruik van identificatiegegevens

- 12.1. SpeakUp zal identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes uitsluitend aan Contractant ter beschikking stellen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Contractant zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes. Contractant zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onregelmatig gebruik SpeakUp hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 12.2. Contractant zal alle vergoedingen betalen, die samenhangen met en/of voortvloeien uit het gebruik van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes.
- 12.3. Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat vanwege Contractant misbruik is gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes van Contractant, kan SpeakUp Contractant hieromtrent aanwijzingen geven, tot uitvoering waarvan Contractant verplicht is.
- 12.4. Indien is vastgesteld dat Contractant misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes danwel dat Contractant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in het vorige lid, is Contractant direct in verzuim.

## 13. Privacybescherming en persoonsgegevens

- 13.1. SpeakUp verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens van de Contractant, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Onder (persoons) gegevens worden mede Verkeersgegevens begrepen.
- 13.2. SpeakUp verzamelt en verwerkt (persoons) gegevens van de Contractant voor zover deze nodig zijn voor een goede dienstverlening aan de Contractant. Deze gegevens worden door SpeakUp verwerkt en zonodig verstrekt aan derden, voor de volgende doeleinden:
  - 1) de goede dienstverlening en de verdere ontwikkeling van de dienstverlening;
  - 2) de betalingsadministratie, daaronder mede begrepen het al dan niet door derden doen innen van openstaande rekeningen;
  - 3) de inlichtingenverstrekking aan de Contractant, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
  - 4) het kredietbeheer en in verband daarmee het al dan niet door derden doen uitvoeren van analyses naar kredietwaardigheid en betaalgedrag, alsmede het deelnemen aan een kredietregistratie systeem;
  - 5) netwerkbeheer en de bevordering van een efficiënte inrichting van de bedrijfsprocessen;
  - 6) marktonderzoek- en direct marketingdoeleinden van SpeakUp;
  - 7) de voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden;
  - 8) het voldoen aan wettelijk verplichtingen;
  - 9) vermelding in de telefoongids en/of nummerinformatiedienst, indien de Contractant hiervoor toestemming heeft gegeven;
  - 10) gespecificeerde rekeningen;
  - 11) nummerweergave.Daarnaast kan SpeakUp de gegevens verwerken, en zonodig aan derden verstrekken, als dit nodig is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van SpeakUp. Daaronder worden in elk geval begrepen de verwerkingen die nodig zijn in het belang van een verantwoorde bedrijfsvoering. Gegevens kunnen tevens aan derden worden verstrekt in het kader van een overdracht van bedrijfsonderdelen van SpeakUp.
- 13.3. SpeakUp bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doeleinden en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
- 13.4. Indien SpeakUp verplicht is medewerking te verlenen aan een verzoek van een bevoegde instantie om elektronische communicatie af te tappen of op te nemen of contractant- en verkeersgegevens te verstrekken zal SpeakUp aan dit verzoek meewerken. SpeakUp is niet aansprakelijk voor schade die de Contractant lijdt als gevolg van deze medewerking door SpeakUp.

#### 14. Wederzijdse geheimhouding

- 14.1. Iedere partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van en over de wederpartij.
- 14.2. Partijen hebben in het kader van de Overeenkomst geen plicht tot geheimhouding ten aanzien van informatie die:
  - reeds bij de partij bekend was;
  - onafhankelijk van de wederpartij door de partij rechtmatig is verzameld;
  - door de partij rechtmatig zonder plicht tot geheimhouding van een derde is verkregen;
  - reeds door de rechthebbende in het publieke domein is vrijgegeven.
- 14.3. Verstrekking van vertrouwelijke informatie aan derden mag slechts plaatsvinden in de volgende gevallen:
  - aan andere medewerkers en personeelsleden van de eigen onderneming die niet zijn betrokken bij de informatieverstrekking en aan derden, slechts voor zover zulks noodzakelijk is in het kader van de Overeenkomst;
  - aan derden, indien de partij die de informatie heeft overgedragen hiertoe voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend;
  - aan derden, indien dit uit hoofde van een wettelijke regeling van de partij gevorderd wordt en na een directe kennisgeving van een dergelijke vordering aan de wederpartij.
- 14.4. Voor zover derden betrokken zijn bij uitvoering van de Overeenkomst dienen partijen te garanderen, dat voor die derden en hun personeel overeenkomstige bepalingen met betrekking tot de geheimhouding worden gesteld.
- 14.5. SpeakUp is niet gerechtigd de informatie die aan SpeakUp door Contractant ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval SpeakUp voor zichzelf optreedt in een civiele of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- 14.6. SpeakUp zal haar verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door haar ingeschakelde derden.

#### 15. Intellectueel Eigendom

- 15.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, voorbereidend materiaal, een en ander in de ruimste zin des woords (gezamenlijk: “(de) werken”) berusten uitsluitend bij SpeakUp of haar licentiegevers.
- 15.2. Het is Contractant uitdrukkelijk verboden de werken van SpeakUp, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 15.3. Het is Contractant niet toegestaan (dragere van) de werken aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de uitvoering van de Overeenkomst door SpeakUp.
- 15.4. SpeakUp zal Contractant vrijwaren tegen elke rechtsoverdracht welke gebaseerd is op de bewering dat door SpeakUp ter beschikking gestelde werken inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Contractant SpeakUp onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsoverdracht en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan SpeakUp. Contractant zal daartoe de benodigde volmacht, informatie en medewerking aan SpeakUp verlenen opdat SpeakUp zich, zonedig in naam van Contractant, tegen deze rechtsoverdrachten kan verweren. De verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voorzover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Contractant in de werken heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

## 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. De aansprakelijkheid van SpeakUp is, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de assuradeur van SpeakUp in een onderhavig geval te verstrekken uitkering.
- 16.2. Indien de verzekeraar in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, en SpeakUp aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van SpeakUp beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkstelling betrekking heeft.
- 16.3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een looptijd langer dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 16.4. De in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van SpeakUp of haar ondergeschikten.
- 16.5. SpeakUp is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
- 16.6. Aansprakelijkheid van SpeakUp wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Contractant SpeakUp onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij Contractant SpeakUp een redelijke termijn geeft om alsnog haar verplichtingen na te komen, en SpeakUp ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SpeakUp in staat is adequaat te reageren.
- 16.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Contractant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één (1) maand na het ontstaan daarvan schriftelijk bij SpeakUp meldt.
- 16.8. De Contractant vrijwaart SpeakUp tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op SpeakUp zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak gegrond is op het gebruik dat door de Contractant van de Dienst of het Product is gemaakt of voor zover deze aanspraak gegrond is op de communicatie door de Contractant met behulp van de Dienst.
- 16.9. De Contractant vrijwaart SpeakUp voor alle vorderingen van aansprakelijkheid, schade, kosten en onkosten, waaronder kosten in rechte, voortvloeiende uit enige schending van de Algemene Voorwaarden door de Contractant.
- 16.10. De Contractant vrijwaart SpeakUp voor problemen met de Breedband Verbinding en voor schade die ontstaat als gevolg van het gebruik door de Contractant van niet door SpeakUp geleverde apparatuur of door aanpassingen in de door SpeakUp geleverde apparatuur door of namens de Contractant.
- 16.11. SpeakUp is nimmer aansprakelijk als naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis gegevens van de Contractant aan daartoe gerechtigde derden moeten worden verstrekt.

## 17. Overmacht en/of bijzondere omstandigheden

- 17.1. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop SpeakUp geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor SpeakUp niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 17.2. SpeakUp heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat SpeakUp haar verbintenis had moeten nakomen.
- 17.3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van SpeakUp opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door SpeakUp niet mogelijk is langer duurt dan 6 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 17.4. Indien SpeakUp bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Contractant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 17.5. SpeakUp is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Contractant indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 17.6. In geval van tijdelijke overmacht is SpeakUp gerechtigd de levertijd, c.q. de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienden te worden verricht, te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering tot levering c.q. presteren geldt. Indien de tijdelijke overmacht langer dan zes maanden duurt, zal de Contractant gerechtigd zijn om de Overeenkomst te ontbinden. Laatstbedoeld recht vervalt evenwel zodra de situatie van tijdelijke overmacht zal zijn opgeheven en het recht tot ontbinding nog niet is ingeroepen.
- 17.7. Contractant is, behoudens het bepaalde in lid 3 van dit artikel ingeval van overmacht niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan en/of schadevergoeding te vorderen.

## 18. Opschorting

- 18.1. SpeakUp behoudt zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken:
- 1) indien de Contractant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst;
  - 2) indien de Contractant niet (meer) beschikt over een functionerende Breedband Verbinding;
  - 3) naar aanleiding van een melding aan SpeakUp over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, en bij instellen van schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Contractant;
  - 4) naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
  - 5) indien de Contractant bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan SpeakUp heeft verstrekt;
  - 6) indien de Contractant anderszins dusdanig de belangen van SpeakUp schaadt dat van SpeakUp redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden;
  - 7) indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzaken.
- 18.2. Tot beëindiging van de opschorting wordt weer overgaan als binnen een door SpeakUp vastgestelde redelijke termijn de reden tot opschorting als bedoeld in lid 1 is opgeheven en de eventuele kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan SpeakUp zijn voldaan.
- 18.3. SpeakUp heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
- 1) indien de Dienst op grond van lid 1 buiten gebruik is gesteld en de Contractant niet binnen de onder lid 2 bedoelde redelijke termijn na buitengebruikstelling alsnog zijn verplichtingen is nagekomen;
  - 2) in geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan SpeakUp haar Dienst aanbiedt;
  - 3) indien overeenkomsten tussen SpeakUp en derden van wie SpeakUp afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd zodat SpeakUp in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;
  - 4) indien technische redenen (zoals bijvoorbeeld de situatie onder artikel 7.6 of 7.8), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.

## 19. Duur en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumperiode van 1 jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Is binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan geldt deze bij benadering en is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een dergelijke termijn dient Contractant SpeakUp derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en SpeakUp een redelijk termijn te stellen haar verplichtingen alsnog na te komen.
3. Indien de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan ieder der partijen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van een factuurperiode met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand, tenzij anders is overeengekomen.
4. Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, kan ieder der partijen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de bepaalde termijn met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand, tenzij anders is overeengekomen.
5. Een Overeenkomst tussen SpeakUp en Contractant kan onmiddellijk ontbonden worden in de volgende gevallen:
  - indien na het sluiten van de Overeenkomst aan SpeakUp omstandigheden ter kennis komen die SpeakUp goede gronden geeft te vrezen dat Contractant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - indien SpeakUp Contractant bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is ondanks sommatie;
6. In de genoemde gevallen is SpeakUp tevens bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van SpeakUp schadevergoeding te vorderen.
7. In genoemde gevallen zijn tevens de vorderingen van SpeakUp op Contractant onmiddellijk opeisbaar.
8. Ieder der partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
  - de wederpartij (voorlopige) surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
  - de wederpartij in staat van faillissement is gesteld of een faillissementsaanvraag is ingediend;
  - de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd;
  - de ondernemingsactiviteiten feitelijk worden gestaakt;
  - de wederpartij in verzuim is.
9. Elke beëindiging dient schriftelijk te geschieden.
10. SpeakUp zal direct na beëindiging van de Overeenkomst de door haar verstrekte identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes innemen of blokkeren;
11. SpeakUp kan Contractant redelijke beëindigingskosten in rekening brengen;
12. Alle verplichtingen die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, blijven onverkort van kracht.

## 20. Klachten en Geschillen

- 20.1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 20.2. a) Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd.  
b) De ondernemer zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
- 20.3. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van de ondernemer, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid onder b had moeten worden gereageerd, kan de consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
- 20.4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 20.5. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.