

A. Duur
B. Duur
De bepaalde duur is zoals vermeld op de offerte/overeenkomst. De overeenkomst wordt automatisch stilzwijgend verlengd worden voor 1 jaar, behoudens ingeval van opzegging door de klant of VOICEKING, door middel van een ter post aangetekende brief verstuurd ten vroegste zes maanden en uiterlijk drie maanden voor het aflopen van de lopende contractduur.
C. Vergoeding
Ingeval van stilzwijgende verlenging, zoals voorzien onder Punt A, heeft VOICEKING steeds het recht de forfaitaire vergoeding te indexeren volgens de formule: <u>forfaitaire vergoeding x gezondheidsindex van maand van stilzwijgende verlenging van deze overeenkomst</u> gezondheidsindex van maand van inwerkingtreding van deze overeenkomst
D. Voorwerp
1. Dienstverlening
Voorafgaandelijk aan de ondertekening van deze overeenkomst werd tussen de klant en één of meerdere Dienstverleners een overeenkomst gesloten waarbij VOICEKING als leverancier/tussenpersoon/agent is opgetreden. Middels deze overeenkomst, wenst VOICEKING haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest ononderbroken wijze van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s) kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de diensten (hierna "Incident") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten. VOICEKING zal hierin optreden als 1 ^{ste} lijns helpdesk voor de klant bij alle Incidenten, en dit via het in ontvangst nemen van meldingen van Incidenten, door in te staan voor de directe communicatie hieromtrent met de Dienstverlener(s), alsook door het opvolgen van de afhandeling hiervan (hierna "de Dienstverlening").
2. Analyse Dienstverleningsformule
VOICEKING verbindt zich er bovendien toe om eenmalig tijdens de contractperiode, en dit naar het einde toe, een analyse te maken van de door de klant verstrekte detailfacturen m.b.t. de diensten met als doel in te schatten of de klant bij zijn/haar Dienstverlener nog steeds kan genieten van de best mogelijke tarieven (hierna "de Analyse"). Hiertoe zal VOICEKING dan ook een voorstel formuleren op basis van de analyses van de facturen en de noden van de klant.
E. Support
1.14.1.1 Middels deze overeenkomst, wenst VOICEKING haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest ononderbroken wijze van de Diensten kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de Diensten (hierna "Storingen") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten. 1.14.1.2 Bij Storingen dient de klant dit te melden aan de helpdesk van VOICEKING. Deze melding dient te gebeuren op één van volgende wijzes: (i) Tijdens de kantooruren van 8h30-12h30 en van 13h30-17h30 via 0800 82027 of door een email te sturen aan support@VOICEKING.be met een duidelijke en uitgebreide klachtoomschrijving. Deze support zal gefactureerd worden aan de standaard prestatiekosten in regie, met een minimum van 1 werkuur, of is inbegrepen in het afgesloten support contract onderhavig aan deze overeenkomst. (ii) Buiten de kantooruren (24/7) via 0800 82027 . Deze support zal gefactureerd worden aan 150% van de standaard prestatiekosten in regie, met een minimum van 1 werkuur. De support buiten de kantooruren is niet inbegrepen in het afgesloten support contract onderhavig aan deze overeenkomst. 1.14.1.3 Na ontvangst van de storingsmelding zal de technische dienst van VOICEKING pogen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen. 1.14.1.4 De Storingen, mits vatbaar voor verdere behandeling door VOICEKING, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus: Niveau 1 Het geheel NIET beschikbaar zijn van de Diensten; Niveau 2 Sterk verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die een impact heeft op de basifunctionaliteiten; Niveau 3 Verminderde prestatie m.b.t. de Diensten die geen of slechts een minieme impact heeft op de basifunctionaliteiten of die slechts beperkte gevolgen heeft voor de klant. Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door de klant, bepaald door de supportmedewerker van VOICEKING, die de Storing in behandeling neemt. 1.14.1.5 Ingeval van een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 zal VOICEKING alle redelijke inspanningen leveren om deze binnen de 8h na ontvangst van de melding te verhelpen. Wanneer VOICEKING er niet in slaagt om een Storing van Niveau 1 of Niveau 2 te herstellen of vervangende Diensten met vergelijkbare functionaliteiten kan aanbieden aan de klant binnen voormelde termijn van 8h, heeft de klant recht op een compensatie in de vorm van een pro rata creditering van de vaste maandelijkse forfaitaire vergoedingen (zijnde de vergoedingen opgenomen in de offerte) verbonden aan de door de Storing geïmpacteerde Diensten en dit voor de duur van de Storing. De duur die in aanmerking komt voor de berekening van het terug te betalen bedrag loopt van de dag dat de Storing werd gemeld tot en met de dag dat de Diensten werden hersteld. 1.14.1.6 In geval van een storingsmelding zal VOICEKING, in eerste instantie van op afstand inloggen in het systeem en nagaan of er vanop afstand kan bijgestuurd worden. Indien er een interventie ter plaatse noodzakelijk blijkt te zijn, zal VOICEKING zo spoedig mogelijk een onderhoudsmonteur op het reparatieadres langs sturen om de Storing te verhelpen. De klant is gehouden het personeel/de aangestelden van VOICEKING toegang te verschaffen tot de plaats van de Apparatuur en Hardware, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de Apparatuur en Hardware ten behoeve van de reparatiewerkzaamheden ter beschikking te stellen. 1.14.2 De interventietijd voor een Storing van Niveau 1 of Niveau 2, zoals omschreven in Artikel 1.14.1.5, wordt verlengd met de tijd waarmee de voortgang van de herstelling wordt vertraagd, door factoren waarvoor de klant verantwoordelijk is, zoals o.a. toegang van de onderhoudsmonteur op het installatieadres, tot de Apparatuur en de Hardware. 1.14.3 Als een Onnodige Interventie wordt aanzien een interventie die door VOICEKING uitgevoerd wordt: (i) als gevolg van een Storing veroorzaakt door zaken/diensten die de klant rechtstreeks bij een derde-dienstverlener betreft en waarvoor VOICEKING, cf. Artikel 1.4.1, geen enkele verantwoordelijkheid draagt m.b.t. de uitvoering, beschikbaarheid of kwaliteit hiervan; (ii) waarbij de door de klant gerapporteerde Storing door VOICEKING niet kan gereproduceerd worden; (iii) indien de Storing het gevolg is van een fout, opzettelijke handeling, omissie, verzuim, nalatigheid of onvoorzichtigheid van de klant of van zijn aangestelden of vertegenwoordigers m.b.t. de verplichtingen zoals opgenomen onder deze Overeenkomst; (iv) onoordeelkundig gebruik of gebruik dat niet in overeenstemming is met de voorwaarden die VOICEKING heeft aangegeven m.b.t. de levering of het gebruik door de klant van de Diensten of de Hardware (cf. Artikel 1.10.1.5); (v) indien de Storing het gevolg is van een incompatibiliteit, een tekortkoming in of een verkeerdelijk functioneren van (i) de eigen Apparatuur van de klant of van (ii) de Hardware indien deze niet langer onder toepassing van de garantiebepaling van Artikel 1.10.1.4 valt. 1.14.4 Bij een Onnodige Interventie is VOICEKING gerechtigd alle hieruit voortvloeiende kosten aan de klant door te rekenen tegen de op dat ogenblik geldende tarieven en behoudt VOICEKING zich bovendien het recht voor aan de klant een administratieve vergoeding ten belope van 50 EUR aan te rekenen. Een

Onnodige Interventie zal nooit als basis kunnen dienen voor toepassing van de compensatieregeling zoals opgenomen in Artikel 1.14.1.5.

F. Verplichtingen van de klant

De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan VOICEKING aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienstverlening, zo snel mogelijk aan VOICEKING verstrekt worden,

Zo dient de klant bij de melding van een Incident, VOICEKING zo spoedig en zo veel mogelijk informatie te verstrekken omtrent de kenmerken en omstandigheden van het Incident.

Ingeval de klant, gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zal hij/zij VOICEKING hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen.

G. Middelenverbintenis

VOICEKING verbindt zich er toe om haar Dienstverlening alsook de hieraan gekoppelde Analyse van de Dienstverleningsformule naar best kunnen en inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren, maar op haar rust in dat verband slechts een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis.

De overeenkomst m.b.t. de levering van de diensten werd rechtstreeks gesloten tussen de Dienstverlener(s) en de klant. VOICEKING neemt dan ook geen enkele verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid op zich voor de uitvoering, de beschikbaarheid of de kwaliteit van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s).

De diensten blijven dan ook de volledige en integrale verantwoordelijkheid van de Dienstverlener(s) en de klant erkent dan ook uitdrukkelijk dat hij/zij geen claim tegen VOICEKING kan richten m.b.t. de levering van de diensten of enig gebrek of tekortkoming hierin.

Indien een Dienstverlener beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan de levering of het gebruik van de diensten dan dient de klant deze beperkingen en voorwaarden steeds in acht te nemen. Van VOICEKING kan niet verwacht worden om op te treden ingeval van Incidenten voortvloeiend uit handelingen of nalatigheden van de klant (zoals o.a. niet of laatstijdige betaling van de klant aan de Dienstverlener).

Ondanks het feit dat VOICEKING geen partij is bij de overeenkomst tussen Dienstverlener en klant, erkent deze laatste dat VOICEKING, voor wat betreft de uitvoering van de Dienstverlening, in ieder geval afhankelijk is van de operationele werkwijze en procedures dewelke de Dienstverlener heeft voorzien m.b.t. de levering van haar eigen diensten en het verhelpen van Incidenten.

H. Gebruik van identificatiegegevens

VOICEKING zal identificatiegegevens en/of codes uitsluitend aan de klant opvragen ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst. VOICEKING zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens en/of codes. VOICEKING zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onregelmatig gebruik de klant hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat de partijen passende maatregelen kunnen nemen.

I. Opschorting

VOICEKING behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Dienstverlening op te schorten indien:

- 1) de klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit deze overeenkomst;
- 2) de klant gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zonder VOICEKING hiervan op de hoogte te stellen op de wijze zoals omschreven in Punt E;
- 3) de klant verkeerde of onvolledige informatie aan VOICEKING heeft verstrekt;
- 4) de diensten door de Dienstverlener buiten gebruik zijn gesteld of opgeschort werden ten gevolge van een fout of nalatigheid van de klant in uitvoering van de overeenkomst tussen Dienstverlener en de klant;
- 5) de klant anderszins dusdanig de belangen van VOICEKING schaadt dat van VOICEKING redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Dienstverlening nog langer uit te voeren.

VOICEKING heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeloos te zijn, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de klant om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd, zodat VOICEKING in redelijkheid de Dienstverlening niet meer naar behoren kan nakomen en de klant voor de beëindiging van de overeenkomst met de Dienstverlener VOICEKING niet op de hoogte heeft gesteld van enige wijziging zoals omschreven in Punt E.

J. Contractuele Voorwaarden

Op onderhavige overeenkomst tussen VOICEKING en de klant zijn de algemene voorwaarden van VOICEKING integraal van toepassing (behoudens voor zover hiervan in de overeenkomst uitdrukkelijk wordt van afgeweken). De klant verklaart de algemene voorwaarden te kennen en te aanvaarden.