

Algemene Voorwaarden Telesur “Onbeperkt Bellen”

Geldig vanaf 1 november 2007

Artikel 1: Toepasselijkheid en wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden

1.1 Op de levering van alle Diensten, alsmede op alle aanbiedingen door Telesur en op alle aanmeldingen door de Klant voor de levering van Diensten zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de Tarieven van toepassing. Op afwijkende of aanvullende bepalingen kan de Klant slechts een beroep doen indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Telesur zijn aanvaard.

1.2 [De Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de Telesur Website. Op verzoek van de Klant zal Telesur de Klant een exemplaar van de geldende Algemene Voorwaarden toesturen.

1.3 De toepasselijkheid op de Diensten van enige door de Klant gehanteerde algemene voorwaarden is uitdrukkelijk uitgesloten.

1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, zullen alle andere bepalingen volledig van kracht blijven. Iedere eventueel nietige of vernietigde bepaling kan door Telesur terstond worden vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel mogelijk de juridische en economische strekking van de nietige of vernietigde bepaling benadert.

1.5 Telesur kan deze Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigen door de Klant daarvan in kennis te stellen. Ten minste vier weken voordat een voorgenomen wijziging van kracht is, zal Telesur de Klant op de hoogte stellen van de voorgenomen wijziging. De Klant mag de overeenkomst binnen vier weken na deze kennisgeving opzeggen. De voormelde kennisgeving kan de Klant worden verstrekt met de factuur, per post of per e-mail.

1.6 Bedingen die afwijken van de in de Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen gelden slechts indien en voor zover zij in overleg met Telesur schriftelijk tot stand zijn gekomen en door Telesur als zodanig zijn aanvaard.

1.7 Deze algemene voorwaarden treden in werking met ingang van 1 oktober 2007.

1.8 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienst Onbeperkt Bellen.

Artikel 2: Definities

2.1 Aansluiting: de internetverbinding die het mogelijk maakt om gebruik te maken van de dienst, Onbeperkt Bellen”.

2.2 Algemene Voorwaarden: de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden Telesur “Onbeperkt Bellen”.

2.3 Consument: Klant die een natuurlijk persoon is en niet in de uitoefening van een bedrijf of beroep handelt

2.4 De Dienst: De Vaste Telefoon dienst voor Onbeperkt Bellen.

2.5 Dienstenaanbieder: een netwerk- of andere dienstenaanbieder, waarvan Telesur gebruik maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst.

2.6 Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Telesur een aanbod heeft gedaan of die zich bij Telesur heeft aangemeld voor het sluiten van een Overeenkomst, dan wel met wie Telesur een Overeenkomst heeft gesloten.

2.7 Licentiecode: door Telesur toegekende code waarmee de “softphone” kan worden geactiveerd en gebruikt.

2.8 Netwerk: het elektronisch communicatie netwerk van Telesur of haar Dienstenaanbieders.

2.9 De Overeenkomst: elke afspraak op grond waarvan Telesur (een of meer) Aansluitingen realiseert en/of Diensten verleent.

2.10 Randapparatuur: apparatuur in eigendom van de klant, die bestemd is om rechtstreeks of indirect op een modem aangesloten te worden, ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie.

2.11 Tarieven: kosten voor de geleverde Diensten.

2.12 Toegangscode: een door Telesur aan de klant toegekende unieke code t.b.v. de identificatie van de klant. De toegangscode in combinatie met het wachtwoord maakt het mogelijk gebruik te maken van de Dienst.

2.13 Vaste Telefoon dienst: de dienst die Telesur aan de Klant verleent, bestaande in het tot standbrengen, beschikbaar stellen en in stand houden van een verbinding vanaf of naar door Telesur verstrekte vaste telefoonnummer(s) via het Netwerk en, indien overeengekomen, het verlenen van daarmee verband houdende faciliteiten en diensten.

2.14 VoIP: Voice over Internet Protocol (spraaktelefonie door middel van het internet protocol).

2.15 Wachtwoord: een combinatie van cijfers, letters of leertekens, waarmee in combinatie met de toegangscode gebruik van de Dienst kan worden gemaakt.

2.16 Website: de website van Telesur "www.telesur.sr".

Artikel 3: Algemeen/totstandkoming overeenkomst

3.1 De Klant kan zich bij Telesur op de door Telesur aangegeven wijze (telefonisch of elektronisch) aanmelden voor de Dienst. De Klant die een natuurlijke persoon is, verklaart tenminste achttien (18) jaar oud te zijn en het recht en het vermogen te hebben om de Overeenkomst met Telesur aan te gaan.

3.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens in zijn aanmelding en zal wijzigingen daarvan onmiddellijk (uiterlijk binnen veertien dagen voor ingang van de wijziging) melden aan Telesur.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door Telesur van de aanmelding van de Klant, welke aanvaarding onder meer kan blijken uit de schriftelijke/elektronische acceptatie van de aanmelding of uit het feit dat de Klant in staat wordt gesteld gebruik te maken van de Dienst. Telesur behoudt zich het recht voor om een aanmelding zonder opgave van redenen te weigeren.

4. Levering en gebruik van de Dienst

4.1. Na betaling van de Klant en acceptatie van de aanmelding door Telesur zal de Klant normaliter binnen vierentwintig (24) uur toegang hebben tot de Dienst. Dit is echter geen fatale termijn.

4.2 De Klant zal de Dienst gebruiken in overeenstemming met het toepasselijk recht, de bepalingen van de Overeenkomst en de door Telesur bekend gemaakte aanwijzingen of instructies (fair use policy). De Klant zal zich met name onthouden van hacking, stalking, spamming, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, openbaarmaking of verspreiding van (kinder)porno en (seksuele) intimidatie.

4.3 Om de Dienst te leveren, kan Telesur gebruik maken van elke Dienstenaanbieder die Telesur geboden acht. Met inachtneming van het bepaalde in

artikel 15 (Persoonlijke informatie), machtigt de Klant Telesur tot het aan Dienstenaanbieders verstrekken van alle gegevens, kennisgevingen en volmachten die Telesur noodzakelijk acht om de Dienst te leveren.

4.4 De Klant is verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik en het ter beschikking hebben van deugdelijke en geschikte apparatuur, die benodigd is voor het gebruik van de Dienst en voor het onderhouden van en oplossen van storingen in deze apparatuur.

4.5 Telesur garandeert niet dat de Dienst continu of zonder storingen beschikbaar zal zijn. Telesur zal zich inspinnen de door de Klant gemelde storingen in de Dienst binnen een redelijke termijn te onderzoeken en zo mogelijk te verhelpen en de Klant daarvan (via de email) in kennis stellen. Indien de Klant op enig moment geen ongestoord gebruik heeft kunnen maken van de Dienst, leidt dit in geen geval tot verlaging van de Tarieven of restitutie van al betaalde vergoedingen. Indien een storing is veroorzaakt door oneigenlijk of onjuist gebruik door de Klant, kan Telesur de kosten die zij heeft gemaakt om de storing te verhelpen aan de Klant in rekening brengen.

4.6 De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle kosten die voortvloeien uit het gebruik van de Dienst ook al zijn deze door derden gemaakt via de aansluiting van de Klant (behoudens tegenbewijs). Dit tot het moment dat dit gebruik aan Telesur is gemeld en Telesur het gebruik van de Dienst heeft kunnen blokkeren.

4.7 De Klant zal de Dienst niet doorverkopen of anderszins op commerciële grondslag aan derden ter beschikking stellen.

5. De Telefoon dienst en telefoonnummers

5.1 Telesur behoudt zich het recht voor om het gebruik van de Telefoon dienst vanaf of naar bepaalde door Telesur bekendgemaakte (categorieën) van bestemmingen uit te sluiten.

5.2. De Vaste Telefoon dienst wordt geleverd op basis van Voice over IP. Hiervoor dient de Klant te beschikken over een breedbandverbinding en door Telesur geaccepteerde kabel-of xDSL-aansluiting

5.3 Telesur zal de klant voor het gebruik van de Dienst een (Surinaams vast) telefoonnummer toewijzen.

5.4 Telesur kan het aan de Klant toegekende telefoonnummer wijzigen of intrekken, bijvoorbeeld voor het goed functioneren van de Telefoon dienst of op grond van regelgeving. Telesur zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Klant.

6. Toegangscode, Wachtwoord en emailadres

6.1 Indien benodigd voor het gebruik van de Dienst, verkrijgt de Klant een Toegangscode een Wachtwoord en Licentiecode. Deze zijn strikt persoonlijk. De Klant zal Telesur onmiddellijk in kennis stellen indien hij de Toegangscode, het Wachtwoord of Licentiecode is kwijtgeraakt of deze abusievelijk aan een derde bekend is geworden.

6.2 De Toegangscode, wachtwoord en licentiecode blijven ten alle tijde eigendom van Telesur.

Artikel 7: Duur en einde van de overeenkomst

7.1 Telesur kan de Dienst tijdelijk buiten gebruik stellen of het gebruik ervan beperken, indien dit gewenst of noodzakelijk bijvoorbeeld voor het verrichten van onderhoudswerkzaamheden.

7.2 Telesur kan de levering van de Dienst met onmiddellijke ingang opschorten:

A. indien de Klant gedurende drie maanden geen gebruik maakt van de Dienst. De Klant kan gedurende drie (3) maanden na de opschorting de Dienst weer in werking laten stellen mits de Klant de daarvoor verschuldigde activeringskosten heeft betaald.
B. indien de Klant een automatische incasso voor [vul in naam pakket gratis bellen tegen vast bedrag] heeft opgegeven en de kosten voor dit pakket laat terugstorten. Zodra de Klant op andere wijze het verschuldigde bedrag alsnog voldoet, zal de Dienst weer in werking gesteld worden.

7.3 Telesur kan de levering van de Dienst met onmiddellijke ingang beëindigen, onderbreken, opschorten of beperken:

A. ter waarborging van de veiligheid of integriteit van het Netwerk;
B. indien de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet of anderszins tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel redelijkerwijs door Telesur kan worden aangenomen dat de Klant zal tekortschieten;
C. Indien de Klant gedurende drie maanden geen gebruik maakt van de Dienst. Telesur kan de levering van de Dienst definitief beëindigen indien de Klant gedurende de periode van drie maanden nadat de levering van de Dienst op grond van dit artikel is onderbroken of opgeschort, geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de Dienst te heractiveren door het betalen van activeringskosten, Nadat de Dienst is beëindigd staat het Telesur vrij de betreffende telefoonnummers aan derden uit te geven. hebben ingespannen binnen een redelijke termijn van maximaal één maand, op het door de Klant opgegeven adres of telefoonnummer kan bereiken.
E. De klant zich niet houdt aan het gestelde in artikel 4.2.

7.4 Telesur zal zich inspannen de Klant voorafgaand, met inachtneming van een redelijke termijn, in kennis te stellen van de beëindiging, onderbreking, opschorting of beperking van de levering van de Dienst ingevolge het bepaalde in het vorige lid.

7.5 Eventuele kosten gemaakt ná beëindiging van dienst, doch ontstaan als gevolg van het gebruik door de klant van dienst, worden achteraf bij de klant in rekening gebracht.

8. Tarieven, kosten en betaling

8.1 Voor het gebruik van de Dienst is de klant de daarvoor geldende tarieven en kosten verschuldigd. Deze tarieven en kosten, en eventuele wijzigingen daarvan, worden door Telesur vermeld op de Website.

8.2 Deze tarieven en kosten omvatten tevens de vergoedingen als de Klant gebruik maakt van betaaldiensten. De kosten voor deze diensten worden door Telesur in rekening gebracht.

8.3 Telesur kan de tarieven en kosten na voorafgaande kennisgeving met inachtneming van een termijn van vier (4) weken wijzigen. De Klant mag de overeenkomst opzeggen binnen vier weken na deze kennisgeving.

8.4 Bij het gebruik van een belbundel tegen een vast tarief wordt na het bereik van de maximale gebruiksduur het extra gebruik op basis van gebruikte eenheden in rekening gebracht. Het ongebruikte deel van belbundel vervalt bij het einde van de betreffende maand. Gebruiksonafhankelijke tarieven en kosten worden vooraf gefactureerd.

8.5 Tenzij anders vermeld, wordt de Dienst die op basis van gebruikte eenheden wordt afgenomen, in eenheden van één (1) seconde gefactureerd.

8.6 Betaling geschiedt op de navolgende wijzen: De eerste betaling en de opwaardering van het pre-paid tegoed vindt plaats middels I-deal of creditcard. Indien de klant kiest voor [vul naam pakket in gratis bellen tegen vast bedrag in] zal de eerste betaling plaatsvinden via I-deal of creditcard en de periodieke opwaarderingen via automatische incasso. De Klant zal er voor zorgen dat er voldoende saldo beschikbaar is op de voor de automatische incasso opgegeven rekening.

8.7 Tenzij anders vermeld, stuurt Telesur of een aan Telesur gelieerde rechtspersoon de Klant ter informatie maandelijks een factuur met een overzicht van het gebruik van de Dienst, onverminderd Telesur's recht alsdan niet gefactureerde tarieven en kosten op een later moment alsnog in rekening te brengen. Telesur kan de frequentie van facturering te allen tijde wijzigen..

8.8 Telesur zal facturen uitsluitend langs elektronische weg ter beschikking te stellen.

8.9 Indien een factuur naar het oordeel van de Klant onjuist of onvolledig is, zal de Klant Telesur daarvan binnen twee weken na ontvangst van de factuur in kennis stellen, met specificatie van de bedragen die naar de mening van de Klant onjuist zijn. De Klant gaat ermee akkoord dat, behoudens tegenbewijs, de administratie van Telesur als bewijs geldt voor het gebruik door de Klant van de Dienst.

8.10 Indien de betaling door middel van I-deal, creditcard of automatische incasso wordt geannuleerd of niet wordt gehonoreerd, kan Telesur een op de Website vermeld bedrag aan de Klant in rekening brengen voor iedere keer dat de betaling wordt geannuleerd of niet wordt gehonoreerd.

9. Aansprakelijkheid en overmacht

9.1 Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Telesur of haar leidinggevende ondergeschikten, is de aansprakelijkheid van Telesur, op welke grond dan ook, jegens de Klant of jegens anderen die via de Klant aanspraken maken beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatste maandfactuur die de Klant terzake van de Dienst heeft voldaan..

9.2. Telesur is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder begrepen verlies of beschadiging van gegevens en derving van inkomsten, winst of omzet.

9.3 Telesur is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebeurtenissen of omstandigheden buiten haar macht, waartoe onder meer wordt gerekend: (i) niet-beschikbaarheid, vertraging in de levering van of storingen en gebreken in netwerken, informatie, producten of diensten van derden (inclusief Dienstenaanbieders), (ii) stakingen of arbeidsonrust, (iii) door de overheid, rechterlijke instantie of enig ander daartoe bevoegde autoriteit genomen besluit of uitgevaardigde regels, aanwijzingen of bevelen.

9.4 Schade dient zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vier weken schriftelijk te zijn gemeld aan Telesur. . Schade die niet binnen deze termijn en op de voorgeschreven wijze s gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Klant aantoont dat een tijdige reactie of een reactie op de voorgeschreven wijze redelijkerwijs niet verlangd kon worden.

10. Vrijwaring

De Klant vrijwaart Telesur voor, en zal Telesur alle schade en kosten (inclusief kosten van juridische bijstand) vergoeden die voortvloeien uit aanspraken van derden jegens Telesur , welke aanspraken voortkomen uit of verband houden met (i) het gebruik van de Dienst door de Klant of door derden via de aansluiting of via de Toegangscodes, het Wachtwoord en licentiecode van de Klant, welk gebruik in strijd is met de bepalingen van de Overeenkomst, of (ii) het door de Klant op enigerlei andere wijze toerekenbaar

niet nakomen van de Overeenkomst of (iii) met de in opdracht van de Klant geregistreerde domeinnaam.

11 Gebruik en verstrekking aan derden van persoonsgegevens

11.1 Persoonlijke informatie zoals bedoeld in dit artikel omvat onder meer:

- A. persoonsgegevens van de Klant, zoals naam, adres en woonplaats, telefoonnummer(s), geboortedatum, identiteitsnummer en bankrekeningnummer;
- B. details en status van alle rekeningen van de Klant bij Telesur of bij de aan Telesur gelieerde rechtspersonen;
- C. het kredietverleden van de Klant, inclusief gegevens betreffende de kredietwaardigheid of het kredietlimiet van de Klant;
- D. gegevens betreffende de kredietwaardigheid of de kredietcapaciteit van de Klant;
- E. verkeersgegevens betreffende het gebruik door de Klant van de Dienst.

11.2. Telesur heeft de verwerking van persoonsgegevens van de klant aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De (persoons)gegevens die Telesur in het kader van de bedrijfsvoering voor zichzelf of voor groepsmaatschappijen verwerkt, worden gebruikt voor:

- A. Het aanbieden en uitvoeren van de dienstverlening;
- B. Het aangaan en nakomen van contractuele verplichtingen en het innen van (gebruiks- en abonnements) gelden, het opwaarderen van beltegoed en het factureren van toegevoegde waardediensten, alsmede het instellen van vorderen door derden;
- C. Het bevorderen van een efficiënte inrichting van bedrijfsprocessen en kwaliteitscontrole;
- D. Het doen van marktonderzoek en het benaderen van (potentiële) klanten om producten en diensten van Telesur en/of andere organisaties onder de aandacht te brengen;
- E. Het (doen) uitvoeren van kredietwaardigheidstoetsingen in het kader van het acceptatiebeleid, het voorkomen en/of beperken van fraude en/of onregelmatigheden en het deelnemen aan (branche) waarschuwingssystemen;
- F. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- G. het geven van voorlichting en het behandelen van vragen en verzoeken;
- H. De behandeling van klachten en het beslechten van geschillen;
- I. Het bewijs voor het aangaan en uitvoeren van een contractuele verplichting;
- J. het verkopen van Apparatuur.

11.3 Gegevens zoals bedoeld in Artikel 11.1 betreffen (i) de gegevens die Contractant aan Telesur heeft verstrekt bij het afsluiten van de Overeenkomst en Aanvullende Diensten en (ii) gegevens die Telesur registreert in verband met het leveren van de Dienst. Deze gegevens worden verwerkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en/ of zolang dit wettelijk is toegestaan.

11.4 Telesur verstrekt in de volgende gevallen gegevens aan derden (groepsmaatschappijen worden niet aangemerkt als derden):

- A. als wettelijke voorschriften Telesur hiertoe verplichten;
- B. op grond van gewichtige redenen, waaronder het telefonisch lastigvallen (genoemd in artikel 4.2), voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van de Contractant niet onevenredig schaadt;
- C. de verstrekking in het rechtvaardige belang is van Telesur of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt.
- D. In gevallen als genoemd elders in deze Algemene Voorwaarden.

11.5 De Contractant mag zijn persoonsgegevens inzien, corrigeren, bezwaar maken tegen verwerking ervan en zijn toestemming intrekken. Hiervoor kan de Contractant een briefkaart of e-mail sturen naar Telesur onder vermelding van zijn klant (debiteuren)nummer van Telesur, zijn volledige naam en adresgegevens.

11.6 Telesur mag een gegevensbestand aanleggen van Contractanten die door te laat betalen zijn afgesloten op grond van wat er in artikel 11 is bepaald. De persoonsgegevens kunnen aan andere aanbieders van (mobiele) telecommunicatiediensten worden verstrekt. De Contractant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen.

11.7 Telesur meldt deze Overeenkomst bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. BKR verwerkt deze gegevens in het centrale kredietinformatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalrisico's voor kredietgevers en het voorkomen en beperken van overkreditering van kredietnemers, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van de eerder genoemde doelstellingen door BKR ter beschikking gesteld aan de aangesloten instellingen, hetgeen mogelijk is in feitelijke en statistisch bewerkte vorm. Naast het aanmelden van de overeenkomst heeft Telesur verder de verplichting op zich genomen een achterstand in de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst van meer dan 85 dagen te melden bij BKR. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en aanvraag voor een nieuw abonnement.

11.8. Bij klantcontact kan opname van gesprekken plaatsvinden.

11.9 Met toestemming van de Klant kan Telesur de persoonlijke informatie van de Klant beschikbaar stellen voor vermelding in algemeen beschikbare telefoongidsen en voor numerinformatiediensten.

12. Duur en beëindiging van de Dienst

12.1 Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor bepaalde tijd dat is voor de duur van een (1) of twee (2) jaar voor

consumenten en twee (2) jaar voor zakelijke klanten. Bij voortijdige opzegging is de klant de abonnementskosten voor de nog resterende maanden verschuldigd evenals de bijkomende administratieve kosten. Bij de afloop van de contractduur gaat deze automatisch over in een contract voor onbepaalde tijd. Telesur en de Klant kunnen de Overeenkomst te allen tijde opzeggen middels schriftelijke kennisgeving waaronder wordt verstaan opzegging via de website aan de andere partij en met inachtneming van een opzegtermijn van zeven (7) dagen voor de Klant en twee (2) weken voor Telesur middels elektronische bekendmaking.

12.2 Telesur kan de Overeenkomst na voorafgaande kennisgeving aan de Klant met onmiddellijke ingang beëindigen zonder daarvoor op enigerlei wijze aansprakelijk te zijn, indien zulks in de Algemene Voorwaarden is bepaald, de Klant surséance van betaling is verleend of de Klant in staat van faillissement is verklaard.

12.3 De beëindiging van de Overeenkomst laat onverlet de aansprakelijkheid van de Klant voor de onder de Overeenkomst nog aan Telesur verschuldigde bedragen voor het gebruik van de Dienst.

12.4 Indien de Klant een natuurlijke persoon is, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, en de Overeenkomst is op afstand tot stand gekomen, dan kan hij de Overeenkomst binnen zeven (7) werkdagen nadat deze tot stand is gekomen via een daartoe strekkende kennisgeving aan Telesur ontbinden, tenzij de Klant binnen deze termijn daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de Dienst, in welk geval Telesur wordt geacht met toestemming van de Klant met de uitvoering van de Overeenkomst te zijn begonnen.

13. Overdracht

13.1 Telesur behoudt zich het recht voor om vorderingen die zij heeft op Klanten uit hoofde van de Overeenkomst, over te dragen c.q. te verpanden aan derden.

13.2 Het is de Klant niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Telesur de Overeenkomst of enige van zijn rechten of verplichtingen onder de Overeenkomst aan een derde over te dragen.

14. Quality of Service

Aangezien de gesprekken met Telesur "Onbeperkt Bellen" voor een deel gaan over het publiek internet en daarmee valt buiten zijn invloed sfeer is Telesur niet altijd in staat de kwaliteit van de gevoerde gesprekken te garanderen.

15. Toepasselijk recht en jurisdictie

15.1 De Overeenkomst wordt beheerst door en zal worden uitgelegd in overeenstemming met het Nederlands recht.

15.2 Onverminderd het bepaalde in het voorgaande artikel, kunnen alle geschillen die mochten ontstaan ter zake van de Overeenkomst of de Dienst tussen Telesur en een Consument door zowel Telesur als de Consument worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie (postbus 90600, 2509 LP, Den Haag). Voor deze procedure geldt het volgende:

A. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst schriftelijk aan Telesur heeft voorgelegd.

B. Telesur 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.

C. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Telesur, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in sub b had moeten worden gereageerd, kan de Consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

D. Wanneer de Consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Telesur aan deze keuze gebonden. Indien Telesur dit wil doen, moet zij de Consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Telesur dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken

van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

E. 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.

15.3 Geschillen die ontstaan tussen Telesur en de Klant, die geen natuurlijk persoon is of als natuurlijk persoon handelt in de uitoefening van bedrijf of beroep, worden ter uitsluitende beoordeling voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

16. Kennisgevingen en contact

16.1 Enige onder deze Algemene Voorwaarden vereiste of mogelijke kennisgeving of bekendmaking dient, tenzij anders vermeld in deze Algemene Voorwaarden, schriftelijk of per email te geschieden.

16.2 Contactgegevens Telesur:

Postadres

Ter attentie van Klantenservice

Heiligenweg #14

Paramaribo

Suriname

Email: Telesur.VOIP@unamic.com

Website: Website www.telesur.sr