

Randvoorwaarden en Conditie

3CX VoIP Platform

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1

Maand: september 2019

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1	22-09-2019	C. Schotanus	Opstart document

Inhoudsopgave

1 Vooropname	4
2 Project Management kosten.....	4
3 Installatie	5
4 Gesprekstarieven	5
4.1 Belkosten limiet en waarschuwing	6
4.1.1 Waarschuwingslimiet	6
4.1.2 Blokkeringslimiet	6
4.1.3 Blokkeringslimiet per gesprek.....	6
5 Service Level Agreement Telefooncentrale	6
5.1 Storingen	6
5.2 Wijzigingen.....	7
6 Connect Secure VoIP 3CX	7
7 Bestellen.....	8
8 Levering.....	9
8.1 Levertijd.....	9
8.2 Garantie	9
8.3 Protocol van Oplevering.....	9
8.4 Vergoeding	9
8.5 Opleveringsproces van 3CX in fasen	9
9 Opzeggen, verhuizen, contractovername en meer	10
9.1 Opzeggen	10
9.2 Verhuizen	10
9.3 Contractovername	10
9.4 Opzeggen bestaande abonnementen	10
9.5 Overgangstermijn overstap naar andere VoIP oplossing	10
9.6 Downgraden en upgraden van 3CX VOIP Platform	11
10 Facturatie	11
10.1 Facturatie éénmalige kosten.....	11
10.2 Facturatie maandelijkse vaste kosten	11
10.3 Belkosten	11
10.4 Bellen naar services- en internationale nummers	11
10.5 Inflatiecorrectie	11
11 Contractduur en Conditie	12
11.1 Contractduur.....	12
11.2 Conditie overeenkomst	12
12 Voorwaarden	13
12.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten	13
12.2 Prevaleren van de documenten.....	13
13 AVG en Verwerkersovereenkomst.....	14

1 Vooropname

Tijdens een telefonisch onderhoud of een persoonlijk bezoek van één van onze accountmanagers is er met u gesproken over de mogelijkheden en voordelen van bellen via het 3CX Platform. De accountmanager heeft samen met u de huidige telefoniesituatie doorgenomen en deze gegevens gebruikt om een offerte voor u samen te stellen. Voordat er gestart kan worden met het leverproces van het 3CX platform is het van belang dat een ICT Engineer van CBG Connect een vooropname doet, zodat alle belangrijke informatie voor de uitrol inzichtelijk is.

Een ICT Engineer van CBG Connect bezoekt u voor een 3CX technische vooropname en nummerplan bespreking. Indien de accountmanager een langere tijdsduur voorziet dan wordt u hierover geïnformeerd. In sommige situaties kan er ook besloten worden dat er een telefonisch vooropname uitgevoerd wordt (in overleg met de klant). Tijdens de vooropname worden onderstaande zaken met u besproken. Wij verzoeken u om hier rekening mee te houden. Mocht er in uw organisatie een systeembeheerder werkzaam zijn, dan is het wellicht een goed idee om deze medewerker bij de vooropname te betrekken.

Hieronder vindt u een korte opsomming van een aantal onderwerpen die tijdens de vooropname aan de orde zullen komen. U dient een aantal zaken voor te bereiden zoals:

Informatie t.b.v. instelling telefoniefuncties en benodigde kanalen 3CX

- Informatie beschikbaar en inzichtelijk hebben van huidige telefonie en internet leverancier.
- Per medewerker weer te geven voor en/of achternaam, benodigd profiel en telefoonnummer.
- Hoofdnummer, interne nummers (aantal cijfers), doorkiesreeks en nummerweergave naar buiten.
- Wensen op gebied van telefoniste-/ receptiefuncties en type toestel.
- Bijzonderheden zoals buitendeurtelefoon (intercom), fax, modem, extra bel of frankeermachine, camera's, pinapparatuur.
- Aanwezige alarminstallatie

Controle bekabeling telefonie- en computernetwerk en benodigde materialen

- Toegang tot de technische ruimte waar de installatie van apparatuur zal gaan plaatsvinden.
- Toegang tot ruimten waar telefonie- en computeraansluitingen gewenst zijn.

De ICT Engineer van CBG Connect maakt een inventarisatierapport. Dit rapport wordt met uw accountmanager besproken. Indien de resultaten uit de vooropname niet overeenstemmen met de afgegeven offerte dan wordt er een nieuwe offerte voor u samengesteld.

De vooropname zal uitgevoerd worden volgens de condities die gelden voor 3CX VoIP. Deze worden inzichtelijk gemaakt in de offerte en in dit document Randvoorwaarden en Conditie.

Informatie van de vooropname wordt verwerkt in het Stappenplan.

Kort een aantal punten van het document Stappenplan:

- Inventarisatie op locatie
- Samenstellen van het nummerplan
- Bepaling van de omvang van het project
- Planning voorbereidende werkzaamheden

2 Project Management kosten

Voor de uitrol van 3CX VoIP in uw organisatie worden kosten voor Project Management in rekening gebracht. Deze kosten komen voort uit de uren die CBG Connect inzet om het project zo efficiënt mogelijk uit te voeren. Hieronder een aantal zaken die van belang zijn voor een goede uitrol:

- Meerdere fasen bepalen
- Voortgang en doelmatigheid controleren
- Resultaat in een bepaalde periode leveren
- Zo goed mogelijk stroomlijnen van werkzaamheden

Hieronder geven wij een aantal belangrijke punten aan die betrekking hebben op de Project Management kosten.

- Inkoop hardware
- Controleren voortgang aanvraag diensten
- Controle juistheid opgeleverde diensten
- Porteren telefoonnummers
- Protocol van Oplevering

3 Installatie

Om de overgang naar het 3CX VoIP platform voor een totaal communicatieoplossing goed te laten verlopen krijgt u bij aanvang van het traject al bezoek van onze ICT Engineer. Graag informeren wij u vooraf welke werkzaamheden niet door CBG Connect uitgevoerd zullen worden. Tevens kan het noodzakelijk zijn dat de situatie voor de oplevering geoptimaliseerd moet worden.

De hieronder gegeven punten worden in de algemeenheid genoemd en zijn zaken die door uw organisatie zelf worden uitgevoerd of door u kunnen worden uitbesteed.

- Het aanwezig zijn van Cat 5e bekabeling.
- Het aanbrengen en/of herstellen van brandwerende voorzieningen en werkzaamheden aan asbesthoudende materialen.
- Het (her)aansluiten van niet door CBG Connect geleverde apparatuur.
- Het aanleggen van voldoende 230V aansluitpunten met randaarde in de directe nabijheid van de plaats waar de apparatuur wordt gemonteerd. Wij adviseren deze aansluitpunten op een aparte groep of via een APC UPS (noodstroomvoorziening) aan te sluiten. Meer informatie kunt u opvragen bij uw accountmanager.

4 Gesprekstarieven

Bij 3CX VoIP worden de belkosten per minuut afgerekend. Bij aanvang van de nieuwe maand worden de belkosten van de vorige maand automatisch geïncasseerd. Geldende tarieven worden gemeld in de offerte. De prijzen zijn per minuut en exclusief BTW. De kosten van een gesprek worden afgerond op de eerstvolgende hele cent.

Gesprekken binnen de eigen telefooncentrale zijn gratis. (onnet gesprekken)

Voor bellen naar Servicenummers zoals o.a. 090x/18xy/084/087/066/067-nummers worden buiten het normale nationale tarief ook nog eens extra kosten gerekend door het bedrijf waar u mee belt. Deze extra kosten (servicetarief) worden bij aanvang van het gesprek bekend gemaakt. Voor 0800 nummers is het verkeerstarief kosteloos.

Internationaal bellen:

Indien u belt naar internationale nummers brengt CBG Connect de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland.

Beltarieven voor internationale nummers kunt u terugvinden op de [website van CBG Connect](#).

CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor tussentijdse wijzigingen van beltarieven door de provider, dan wel het niet up tot date zijn van de informatie.

4.1 Belkosten limiet en waarschuwing

CBG Connect adviseert u om voor bellen naar servicenummers (oa. 0900x, 087x, 084x, 067x 01888x etc.) en bellen naar internationale nummers een waarschuwings- en een blokkeringslimiet aan te geven. (U kunt als uitgangspunt bijvoorbeeld een gemiddeld bedrag aan kosten uit het verleden aangeven) Deze limieten zorgen ervoor dat CBG Connect een waarschuwing ontvangt indien de aangegeven limiet bereikt wordt. Deze beide limieten moeten ervoor zorgen dat u als klant niet geconfronteerd wordt met onvoorziene kosten en dat misbruik van de verbinding wordt voorkomen. Limieten kunnen op aanvraag verhoogd of verlaagd worden. Bij ingang van een blokkering kunt u CBG Connect opdracht geven om de blokkering op te heffen. CBG Connect kan niet aansprakelijk gesteld worden voor hacken, misbruik of oneigenlijk gebruik van de klant/derden van het VoIP platform. Kosten/gevolgschade die voortkomen uit voorgenoemd misbruik kunnen niet verhaald worden op CBG Connect.

CBG Connect kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet meer kunnen bellen doordat er een te beperkte waarschuwingslimiet aangegeven wordt vanuit kantzijde. Het is van belang om gezamenlijk als gebruiker en leverancier een reële limiet in te stellen.

4.1.1 Waarschuwinglimiet

Voor het instellen van een waarschuwinglimiet kan bijvoorbeeld een gemiddelde aan belkosten genomen worden van 3 maanden. Uiteraard is het belangrijk dat u onderzoekt of de drie maanden een werkelijke afspiegeling zijn van de normale belkosten binnen uw organisatie. Tussentijds aanpassen van de limiet is altijd mogelijk.

4.1.2 Blokkeringslimiet

Voor het instellen van een blokkeringslimiet kunt u bijvoorbeeld de berekende waarschuwinglimiet als uitgangspunt nemen en daarop nog een reël bedrag aan toevoegen voordat de belfunctie tijdelijk geblokkeerd wordt. Tussentijds aanpassen van de limiet is altijd mogelijk.

4.1.3 Blokkeringslimiet per gesprek

Om misbruik van 3CX VoIP te voorkomen, waardoor u ongewenst hoge kosten krijgt, wordt standaard een gesprek afgebroken als deze het bedrag van €40,00 bereikt. Het gesprek kan na dit bedrag opnieuw opgezet worden. Wordt een gesprek meerdere keren opgezet waarbij de maximale kosten van het gesprek gehaald worden en de waarschuwinglimiet wordt bereikt, dan wordt er vanuit het platform een alarmmelding gegeven. Indien gewenst kan de basis blokkeringslimiet per gesprek aangepast worden.

5 Service Level Agreement Telefooncentrale

5.1 Storingen

CBG Connect en Service Provider 3CX streven ernaar om de kwaliteit en continuïteit van de dienst zo goed mogelijk te waarborgen.

Voor eventuele storingen is CBG Connect beschikbaar tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:00 uur van maandag tot en met vrijdag.

- De aanduiding van storingen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentienummer worden verlangd.
- CBG Connect herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de hieronder vermelde oplostijden.
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij CBG Connect en het moment waarop Service Provider van 3CX bevestigd heeft dat zij een storingsticket hebben ontvangen en deze in behandeling is genomen.

- Onder hersteltijd wordt verstaan: de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij Service Provider van 3CX en het moment dat CBG Connect de storingsopheffing gereed gemeld heeft gekregen.

Service Level agreement	Responsetijd	Hersteltijd
Standaard	< 4 kantooruren	< 8 kantooruren

- Hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. CBG Connect en Service Provider 3CX zorgen ervoor het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk op te lossen.
- Storingen die zich voordoen in het landelijke netwerk, of in de local loop (verbinding van wijkcentrale naar klantlocatie) worden gezien als een calamiteit.
- 3CX garandeert niet dat programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Maintenance Window: maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur

5.2 Wijzigingen

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, bedraagt:

- Toevoegen van een gebruikers: volgende werkdag
- Activeren van standaard toepassingen (bijv. receptioniste portal) binnen 3CX VoIP Platform: 2 werkdagen
- Installatie hardware (IP-telefoon): 7 werkdagen (Afhankelijk van levering hardware door leverancier)

6 Connect Secure VoIP 3CX

CBG Connect heeft uit ervaring ondervonden dat klanten niet steeds facturen met kleine bedragen voor werkzaamheden willen ontvangen. Deze input heeft ervoor gezorgd dat CBG Connect nagedacht heeft over een serviceabonnement. Voor een vast bedrag per maand, per hosted centrale (4-, 8-, 16-, 82 kanalen) levert CBG Connect support met Connect Secure VoIP 3CX. Met Connect Secure VoIP 3CX bieden wij u een serviceabonnement aan ten behoeve van het uitvoeren van kortdurende werkzaamheden aan het 3CX VoIP Platform.

Contractduur

Connect Secure VoIP 3CX is een vast onderdeel van het 3CX VoIP Platform. Zolang de overeenkomst voor gebruik van het 3CX VoIP Platform van toepassing is, blijft het abonnement Connect Secure VoIP 3CX ook van toepassing.

Connect Secure VoIP 3CX dienstverlening

Hieronder vindt u een overzicht van werkzaamheden die uitgevoerd worden onder Connect Secure VoIP.

- Service abonnement voor een vast bedrag per maand
- Telefonische ondersteuning bij vragen en problemen
- Inleggen van tickets en eventueel doorzetten van vragen en problemen naar provider
- Doorvoeren van kleine wijzigingen in de 3CX VOIP Centrale*
- Ondersteuning 3CX app
- Afschalen van gebruikers
- Onderhoud doormiddel van firmware updates op afstand

* Onder kleine wijzingen worden werkzaamheden verstaan die maximaal één kwartier arbeidstijd nodig hebben.

Dienstverlening Connect Secure 3CX VoIP is beschikbaar tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender

Volgende werkzaamheden vallen NIET onder Connect Secure VoIP 3CX

- Gebruiker toevoegen
- Configuratie/aanpassen van de Telefooncentrale
- Configuratie van IP-toestellen
- Software installaties en ondersteuning
- Alle werkzaamheden die op klantlocatie uitgevoerd moeten worden
- Installaties en ondersteuning van andere externe tools die gekoppeld zijn aan de telefooncentrale
- Alle overige werkzaamheden waarvan CBG Connect aannemelijk kan maken dat het om een uitzonderingssituatie gaat, zoals bijv. het inactief worden van de telefooncentrale of IP-telefoon toestellen veroorzaakt door handelen van de klant en/of derden.

Service voorwaarden

Voor verwerkingstijd van wijzigingen van klanten na ontvangst van de opdracht gelden de volgende bepalingen:

- Administratieve gegevens wijzigen: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijzigingen: volgende werkdag
- Onderhoudswerkzaamheden: volgens afstemming met de klant
- Hulp en ondersteuning: 5 x 8 tijdens kantooruren

Melden van storingen kan 24 uur per dag via support@cbgconnect.nl. Oplossen van storingen vindt plaats tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur, met uitzondering van de gebruikelijke feestdagen volgens de Nederlandse kalender.

Facturatie Connect Secure VoIP 3CX

Connect Secure VoIP 3CX wordt gefactureerd als maandelijkse vaste kosten. Zie hoofdstuk Facturatie voor meer informatie.

7 Bestellen

Staat uw definitieve keuze vast? Door het ondertekenen van de offerte verstrekt u CBG Connect de opdracht.

Verwerking van een opdracht:

Voor een correcte verwerking van de opdracht heeft CBG Connect de volgende documenten nodig.

- Ondertekende offerte 3CX VoIP Platform;
- Compleet ingevuld en ondertekend porteringsformulier;
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten) (Let op: Het uittreksel van de Kamer van Koophandel mag niet ouder dan 6 maanden zijn.);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten). (Alleen de voorzijde van het legitimatiebewijs is van belang. Wij verzoeken u om het documentnummer rechts bovenin af te schermen i.v.m. AVG-regelgeving)

Opdrachtprocedure

Met ondertekening van de offerte geeft u CBG Connect de opdracht om de 3CX VoIP dienst bij u in de organisatie te installeren. Na ontvangst van de ondertekende offerte zullen wij samen met u het leveringsproces bespreken, zodat er een opleveringsrichtdatum bekend wordt. Let wel, CBG Connect is afhankelijk van derden voor oplevering van verbindingen en diensten. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld, voor uitstel van oplevering, door derden, van aangevraagde verbindingen en diensten.

8 Levering

8.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Levertijd van 3CX is afhankelijk van externe factoren zoals, connectiviteit, leveranciers en provider (portering).

8.2 Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform fabrikant garantie geleverd.

8.3 Protocol van Oplevering

De technische indienststelling van 3CX VoIP vindt plaats aan de hand van een test en korte begeleiding van CBG Connect, waarna beide partijen de Protocol van Oplevering ondertekenen.

8.4 Vergoeding

De provider van het 3CX VoIP Platform is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke Algemene Voorwaarden. Bij tariefwijzigingen zal CBG Connect deze volgen.

8.5 Opleveringsproces van 3CX in fasen

Fase 0: Inventarisatie en planning

- Vaststellen van klantwensen
- Inventarisatieformulier invullen
- Vaststellen van deadlines
- Vooropname
- Invullen van nummerplan

Fase 1: Levering Platform

- Opzetten 3CX portaal
- Inkopen van benodigde hardware
- Start facturatie

Fase 2: Inrichting Platform

- Configureren klantomgeving bij Provider
- Configureren VoIP platform 3CX
- Configureren en plaatsen van hardware
- Configureren overige opties en software
- Porteren van telefoonnummers
- Overstap naar nieuwe telefonie omgeving

Fase 3: Nazorg

- Uitleg op locatie
- Nazorg CBG op locatie, finetunen en vragen
- Opzeggen oude verbindingen door klant (indien van toepassing)
- Documentatie en Technische oplevering
- Evaluatie

9 Opzeggen, verhuizen, contractovername en meer

9.1 Opzeggen

De looptijd van 3CX VoIP Platform is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur. Na afloop van de contractduur kunt maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengt CBG Connect u een afkoopsom in rekening.

9.2 Verhuizen

U kunt 3CX VoIP meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. CBG Connect brengt u kosten voor de verhuizing in rekening. CBG Connect adviseert u graag en stuurt u een offerte.

Wanneer het, binnen uw contracttermijn, niet mogelijk is 3CX VoIP op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte op locatie niet beschikbaar is dan geldt het volgende:

- CBG Connect offreert een passende connectiviteit verbinding om de benodigde bandbreedte te kunnen behalen. Indien u niet akkoord gaat met deze connectiviteit aanpassing, kan 3CX VoIP niet geleverd worden en is er sprake van een tussentijdse opzegging. Voor deze tussentijdse opzegging wordt een afkoopsom in rekening gebracht.

9.3 Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant als de aansluiting van 3CX VoIP op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Neem voor meer informatie contact op met CBG Connect.

9.4 Opzeggen bestaande abonnementen

Het is voor CBG Connect niet mogelijk om bij uw huidige leverancier navraag te doen over de status van een door u afgenomen dienst. U dient zelf bij uw huidige leverancier na te vragen wat de opzegtermijn is voor de bestaande dienst en wat de kosten zijn indien u het abonnement vroegtijdig wilt beëindigen. Deze afkoopkosten zijn voor uw eigen rekening. Wij attenderen u erop dat u de abonnementen pas na oplevering van uw nieuwe dienst kunt opzeggen (i.v.m. bereikbaar blijven) hierdoor kan het mogelijk zijn dat u tijdelijk dubbele kosten heeft.

9.5 Overgangstermijn overstap naar andere VoIP oplossing

Bent u een bestaande of nieuwe klant van CBG Connect en heeft u al een bestaande VoIP situatie bij CBG Connect of bij een andere leverancier, houdt er dan rekening mee dat er een overlappingstermijn in acht genomen moet worden bij het overstappen naar een nieuwe VoIP oplossing. De oude VoIP situatie kan pas afgesloten worden als de nieuwe in werking is gesteld, dit in verband met het bereikbaar blijven van de telefonieoplossing. Dit betekent dat er voor een korte termijn dubbele kosten kunnen zijn. Deze kosten zijn voor uw eigen rekening, tevens draagt u zelf de aansprakelijkheid voor alle schade die voortvloeit uit het niet, deels dan wel niet tijdig opzeggen van de oude oplossing na aansluiting op de nieuwe oplossing.

9.6 Downgraden en upgraden van 3CX VOIP Platform

Tijdens het offerte traject is er een passend aantal spraakkanalen aangeboden zodat er binnen uw organisatie voldoende belcapaciteit aanwezig is. Uiteraard is het mogelijk dat er gedurende contractstermijn wijzigingen komen in de benodigde capaciteit. Het is niet mogelijk om tijdens de contractperiode af te schalen qua spraakkanalen. Zodra de contractstermijn beëindigd is, kan er een nieuw contract opgemaakt worden met een aantal spraakkanalen dat beter bij uw organisatie past.

Het is wel mogelijk om tijdens de contractperiode op te schalen qua spraakkanalen. Er wordt een aanvullend contract aangeboden. Dit aanvullende contract krijgt een gelijke einddatum als de startovereenkomst. Zodra deze akkoord is worden de extra spraakkanalen toegevoegd met in achtname van levertijd.

10 Facturatie

10.1 Facturatie éénmalige kosten

Voor de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur op het door u op te geven e-mailadres. Deze factuur heeft een betalingstermijn van 14 dagen. Inleg van de opdracht wordt gestart na ontvangst van het gehele bedrag van deze factuur.

10.2 Facturatie maandelijkse vaste kosten

Voor afgenomen periodieke diensten (maandelijkse kosten) ontvangt u een maandfactuur, tenzij er een andere termijn afgesproken is in de getekende overeenkomst. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven intern e-mailadres. (Geen info@adres, tenzij het niet anders kan). Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. In de overeenkomst is een apart deel opgenomen ten behoeve van automatisch incasso. Voor het automatisch incasseren van de maandelijkse vaste kosten dient u dit blok voor akkoord te ondertekenen.

Wij attenderen u erop dat de 1^e factuur voor de maandelijkse vaste kosten hoogstwaarschijnlijk een ander te incasseren bedrag heeft dan bij de latere incasseringen. Verschil wordt veroorzaakt door het moment waarop de dienst(en) worden opgeleverd en de kosten die voor die bepaalde maand tot aan het nieuwe facturatiemoment worden berekend.

10.3 Belkosten

Bij 3CX VoIP worden de belkosten per minuut berekend. Bij aanvang van de nieuwe maand worden de gemaakte belkosten van de vorige maand automatisch geïncasseerd. Actuele gesprekstarieven vindt u terug in de overeenkomst. Tarieven zijn onder voorbehoud van fouten en prijswijzigingen.

10.4 Bellen naar services- en internationale nummers

Indien u belt naar servicenummers o.a. 090x/18xy/084/087/066/067-nummers worden buiten het normale nationale vaste tarief nog extra kosten gerekend door het bedrijf waar u mee belt. Deze kosten worden apart in rekening gebracht. Gemaakte kosten worden automatisch geïncasseerd. Actuele gesprekstarieven vindt u terug in de overeenkomst. Tarieven zijn onder voorbehoud van fouten en prijswijzigingen.

- Indien u belt naar internationale nummers brengt CBG Connect de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland.

10.5 Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden voor 3CX VoIP kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de CBS Consumenten-prijsindex. Tarieven die gelden voor andere diensten die geleverd worden door CBG Connect zullen op gelijkwaardige wijze geïndexeerd worden.

11 Contractduur en Conditie

11.1 Contractduur

Looptijd van 3CX VoIP is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Het is mogelijk dat ingeval van aanbiedingen er voor het 3CX VoIP Platform een langere contractduur geldt.

Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Na afloop van de contractduur kunt maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengt CBG Connect u een afkoopsom in rekening.

11.2 Conditie overeenkomst

- Het document Randvoorwaarden en Conditie 3CX VoIP Platform is bij akkoord een onlosmakelijk deel van de overeenkomst.
- De Overeenkomst geeft u inzage in de prijzen van 3CX VoIP en kan bij akkoord direct worden ondertekend.
- Alle bedragen in de Overeenkomst zijn per stuk in euro's en zijn exclusief B.T.W., en onder voorbehoud van prijswijzigingen toeleveranciers.
- Genoemde tarieven zijn gebaseerd op een overeengekomen contractduur met een schriftelijk opzegtermijn van 1 maand voor einde contractperiode.
- De overeenkomst is geldig tot 14 dagen na dagtekening.
- Factuur verzending vanuit CBG Connect zal digitaal zijn, naar een door de klant aan te geven e-mailadres.
- Producten en werkzaamheden worden digitaal gefactureerd met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- Diensten worden middels een verplichte automatische incasso maandelijks vooraf geïncasseerd, ten zij anders vermeld.
- Uitverkocht of niet meer leverbaar van producten en diensten is voorbehouden.
- Alle prijzen zijn exclusief montagekosten tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in netwerkstructuur en aanvullende oplossingen.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen van de openbare infrastructuur en aanvullende oplossingen.
- Meerwerk wordt uitsluitend verricht nadat door u schriftelijk een aanvullende opdracht is verstrekt.

Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen gebaseerd op de uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren. In geval van onduidelijkheid over de van toepassing zijnde tarieven, gelden de officiële tarieven zoals deze vermeld staan in de overeenkomst. Werkzaamheden buiten kantooruren zullen volgens een nader overeen te komen tarief uitgevoerd worden.

CBG Connect stuurt aan op een vlotte doorgang van projecten. Wordt de directe werkvloering door oorzaken buiten de verantwoordelijkheid of bevoegdheid van CBG Connect belemmerd, dan worden de hieruit voortvloeiende kosten apart in rekening gebracht.

12 Voorwaarden

12.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de overeenkomst voor 3CX VOIP zijn de in 12.2 genoemde documenten, voorwaarden en eventuele dienstbeschrijvingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens onderstaande rangorde gezocht naar een oplossing voor beide partijen. Daarbij moet rekening gehouden worden dat indien er een conflict ontstaat bij een specifieke module, dan ook de bepalingen van die module gelden.

Algemene voorwaarden van CBG Connect, Randvoorwaarden en condities en eventueel beschikbare dienstbeschrijvingen kunt u inzien of downloaden via onze website. Voor een directe koppeling naar dit onderdeel van onze website klikt u op de hieronder gegeven link.

[3CX VoIP platform](#)

12.2 Prevaleren van de documenten

1.
 - Overeenkomst 3CX VoIP
 - Randvoorwaarden en Conditie 3CX VoIP Platform
2.
 - Alle dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn op de afgenomen diensten, dan wel de diensten die later toegevoegd worden aan de klantsituatie.
3.
 - Algemene Voorwaarden van CBG Connect
 - Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0

13 AVG en Verwerkersovereenkomst

Sinds 25 mei 2018 is het verplicht dat tussen bedrijven die gegevens verwerken, een Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten. De Verwerkersovereenkomst regelt en schept duidelijkheid naar elkaar toe, over de verantwoordelijkheden bij verwerking van persoonsgegevens, maar ook zakelijke gegevens.

In de situatie tussen u en CBG Connect bent u volgens de wetgeving de verwerkingsverantwoordelijke en is CBG Connect de verwerker van de gegevens. De gegevens die CBG Connect verwerkt zijn noodzakelijk om in contact met u te blijven, zijn van toepassing voor facturatie en zijn benodigd om diensten aan te vragen bij derde partijen.

AVG-wetgeving kent meerdere wettelijke grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. De meest relevante zijn: de grondslag van toestemming en de uitvoering van een overeenkomst.

Toestemming: De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de betrokkene daar expliciet toestemming voor heeft gegeven.

Uitvoering van een overeenkomst: De verwerking van persoonsgegevens is toegestaan als de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst die de betrokkene is aangegaan. Bijvoorbeeld: de levering van een internetverbinding is niet mogelijk zonder verwerking van adresgegevens en contractant gegevens.

Wij verwerken onder andere de volgende gegevens van uw organisatie:

- Ten behoeve van mogelijkheid tot het opnemen van contact met uw organisatie en uw medewerkers slaan wij bedrijfsadresgegevens op, telefoonnummers, 06 nummers en e-mailadressen.
- Ten behoeve van facturatie slaan wij tevens ook betalingsgegevens op zoals bijv. IBAN-nummer en B.T.W.-nummer indien van toepassing
- Ten behoeve van controle mogelijkheden slaan wij uw KvK nummer op, een kopie van het uittreksel van KvK, en een kopie van ID-bewijs van de tekenbevoegde persoon die aangemeld staat bij de Kamer van Koophandel. Dergelijke informatie is bijvoorbeeld nodig voor de opmaak van contracten van internet en telefoniediensten bij derde partijen zoals bijvoorbeeld KPN.
- Ten behoeve van het aanvragen en het uitvoeren van bepaalde dienstverlening worden daar waar dat nodig is IP-adressen en overige technische gegevens verwerkt. Tevens kan het voorkomen dat emailadressen van medewerkers verwerkt worden voor het in uw opdracht aanmaken van bijvoorbeeld een account bij een derde partij waar de door u afgenomen diensten worden ingelegd/afgenomen. Let op: Indien er Office 365 accounts worden aangemaakt dan wordt AVG-wetgeving rechtstreeks geregeld via de voorwaarden van Microsoft. Zij hebben in overleg met de Europese Commissie hier toestemming voor gekregen.
- CBG Connect slaat tevens ook de e-mails, contactformulieren, chatberichten en andere communicatie op, welke van toegevoegde waarde zijn ten behoeve van de ICT-dienstverlening die wij aan uw organisatie leveren.

Uw gegevens worden opgeslagen in beveiligde Cloud systemen waaronder het CRM-systeem, klantportalen van derde partijen, boekhoudsysteem etc.

CBG Connect heeft met haar leveranciers overeenkomsten afgesloten, om naleving van de AVG-wetgeving te waarborgen.

CBG Connect is aangesloten bij de Brancheorganisatie ICT Waarborg, en maakt daarom ook gebruik van de juridisch goedgekeurde Verwerkersovereenkomst van ICT Waarborg, deze is namelijk geheel toegespitst op de klant/leverancier situatie zoals die voor u en CBG Connect van toepassing is. De verwerkersovereenkomst is opgenomen in het document Algemene Voorwaarden september 2018.

U kunt deze [Algemene voorwaarden](#) terugvinden op onze website.