



tailored telecom & IT

Algemene voorwaarden van P.H.C. Telecom B.V.

Geldig vanaf 1 januari 2023

Hoofdkantoor 
Flight Forum 1700
5657 EZ Eindhoven
Nederland

+31 40 2 111 111 

+31 40 2 516 205 

www.phc.nl 

info@phc.nl 

[@phc_hq](https://twitter.com/phc_hq) 

1 Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij PHC Zaken en/of Diensten van welke aard dan ook aan de Klant levert.

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij woorden in het enkelvoud tevens het meervoud aanduiden en omgekeerd en vervoegingen van werkwoorden dezelfde inhoud zullen hebben als het betreffende werkwoord met inachtneming van de context:

1. Aansluiting: de verbinding met het Netwerk.
2. Abonnement: een Overeenkomst waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
3. Activatiedatum: de datum waarop de SIM-kaart waarmee gebruik gemaakt wordt van mobiele diensten is geactiveerd op het Netwerk.
4. Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden.
5. Apparatuur: de op grond van de Overeenkomst geleverde apparatuur, zoals een mobiele telefoon, router, installaties, computers, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten.
6. Bijlage: een document dat deel uitmaakt van de Overeenkomst.
7. Bundel: het (indien van toepassing) vooraf overeengekomen te verbruiken tegoed voor spraak, sms, data/internetverkeer, uitgedrukt in Euro, dat achteraf dan wel vooraf door de Klant betaald wordt.
8. Dienst: iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst of andere dienst.
9. Dienstbeschrijving: Bijlage bij de Overeenkomst waarin de Dienst is beschreven.
10. Gebruiker: de natuurlijke persoon die de door PHC ten behoeve van Klant geleverde Dienst of Zaak gebruikt.
11. Klant: degene die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met PHC.
12. Leverancier: de Leverancier van PHC, met wie de Klant in voorkomende gevallen rechtstreeks een contractuele relatie kan aangaan, als gespecificeerd in de Overeenkomst.
13. Nederland: het Nederland gelegen in de EU en niet de bijzondere gemeenten, zoals Saba, Sint-Eustatius, Sint-Maarten en de eilanden Aruba, Bonaire en Curaçao.
14. Netwerk: het geheel van technische componenten waarmee PHC vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken.
15. Overeenkomst: de overeenkomst tussen PHC en Klant.
16. PHC: P.H.C. Telecom B.V., gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17096277.
17. Roaming: het gebruik door de Klant van mobiele telecommunicatienetwerken buiten Nederland en in grensgebieden.
18. Schriftelijk: hieronder valt ook communicatie via e-mail.
19. SIM-kaart: de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Apparatuur, gebruik te maken van de Diensten.
20. Software: software die in verband met de Diensten aan Klant ter beschikking is gesteld.
21. Tarievenoverzicht: een overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.
22. Telecommunicatiedienst: een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
23. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 18:00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

24. Zaken: de door PHC geleverde of ter beschikking gestelde roerende zaken, programmatuur, Apparatuur, inbouwsets voor vervoermiddelen, fysieke netwerkverbindingen, SIM-kaarten, Software, hardware, offertes, berekeningen, analyses, ontwerpen, tekeningen, afbeeldingen, rapporten, documentatie, folders, monsters, modellen, voorbereidend materiaal, accessoires of ander materiaal.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij PHC Zaken en/of Diensten van welke aard dan ook aan de Klant levert.
2. Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Afhankelijk van de door PHC te leveren Diensten, Zaken en/of Abonnementen zijn de bepalingen uit het betreffende bijzondere deel ook van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een bijzonder deel met bepalingen uit het algemeen deel prevaleren de bepalingen uit het bijzondere deel.
3. Deze Algemene Voorwaarden maken integraal deel uit van de Overeenkomst. In geval van strijd tussen een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.
4. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 3: Offertes en totstandkoming

1. Alle offertes van PHC zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van veertien (14) dagen na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij door PHC Schriftelijk anders is aangegeven.
2. PHC kan niet aan een offerte worden gehouden, indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een samengestelde offerte verplicht PHC niet tot levering van een deel van de aangeboden Zaken en/of Diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
4. Een Overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat een aanbod vanuit PHC door of namens de Klant wordt aanvaard of PHC begint met de uitvoering van de Overeenkomst.
5. PHC mag een aanvraag te allen tijde afwijzen.
6. PHC is te allen tijde bevoegd om de onderhandelingen met de Klant af te breken zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding gehouden te zijn of verplicht te worden door te onderhandelen.

Artikel 4: Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen. Reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten kunnen door PHC apart in rekening worden gebracht.
2. De offerte van PHC en de overeengekomen prijs zijn gebaseerd op ten tijde van de offerte of Overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. Indien zich voor of tijdens de uitvoering van een Overeenkomst een verhoging van deze factoren voordoet, heeft PHC het recht een daardoor ontstane prijsverhoging aan de Klant door te berekenen.
3. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de Klant opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft PHC het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.

4. Indien de Klant volgens de Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen of rechtspersonen, is elk van die natuurlijke personen of rechtspersonen tegenover PHC hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
5. Indien een Project of order in fasen wordt geleverd, heeft PHC het recht om per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren of reeds geleverde Zaken te factureren.
6. PHC heeft het recht de overeengekomen prijzen met de Klant per 1 januari van elk jaar aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen etc. op basis van de prijsindexcijfers (de dienstenprijsindex), zoals deze door het CBS worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de dienstenprijsindex geldt het jaar 2015 (2015=100). PHC streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de Klant.
7. Als de Klant Zaken of Diensten van een andere leverancier via PHC afneemt en betaalt, kan PHC de prijs hiervoor per direct wijzigen om een wijziging van de prijs door die andere Leverancier door te berekenen. Het bepaalde in artikel 4 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden geldt dan niet.

Artikel 5: Betaling

1. Facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. In het geval dat is overeengekomen dat betaling via automatische incasso gaat, zal de Klant een machtiging voor het incasseren van de facturen verstrekken aan PHC.
3. Bij niet tijdige ontvangst door PHC van verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld storning en onvoldoende saldo), is de Klant na het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim en is de Klant vanaf dat moment de wettelijke handelsrente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
4. In het geval dat is overeengekomen dat betaling in termijnen dient te geschieden, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de Overeenkomst anders is aangegeven:
 - a) 1e termijn: 50% direct na het bevestigen door PHC van de Overeenkomst;
 - b) 2e termijn: 40% voor oplevering;
 - c) 3e termijn: 10% + nacalculatie na oplevering.
5. PHC heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan de Klant ter beschikking te stellen. Indien de Klant papieren facturen wenst, mag PHC hiervoor kosten in rekening brengen.
6. Het is de Klant niet toegestaan haar betalingsverplichtingen jegens PHC op te schorten, dan wel enige inhouding of verrekening toe te passen.
7. Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is PHC gerechtigd haar uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten en om uit andere met de Klant gesloten overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen dan waarop de onbetaalde factuur betrekking heeft op te schorten. PHC is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade.
8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant zijn de verplichtingen van de Klant jegens PHC onmiddellijk opeisbaar en is PHC gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
9. Voor rekening van de Klant komen alle kosten die aan de incasso van een door de Klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechtigde kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtigde incassokosten, en bedragen ten minste € 250.
10. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan PHC. Na het

verstreken van die datum wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en de samenstelling van de factuur.

11. Nadat sprake is van een wijziging van de Overeenkomst dient de Klant de eerstvolgende factuur te controleren. Indien de in rekening gebrachte bedragen niet kloppen, dient dit uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan PHC. PHC kan nimmer worden gehouden tot compensatie van meer dan één termijnfactuur.

Artikel 6: Uitvoering van de Overeenkomst

1. PHC spant zich in om de Overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Uitvoerings- en leveringstermijnen zijn indicatief. De enkele overschrijding van een termijn brengt PHC niet in verzuim.
3. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door PHC mogelijk te maken, zal de Klant PHC steeds tijdig alle in redelijkheid door PHC te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan PHC verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien PHC om specifieke medewerking vraagt, en de Klant haar medewerking niet binnen één maand heeft verleend, dan is PHC gerechtigd om de facturering van de Dienst te starten en wordt de duur van de Overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop PHC de facturatie start.
4. De Klant is verantwoordelijk voor het verzorgen van een werkend aansluitpunt (IS/RA-punt) op de locatie waar de Diensten moeten worden geleverd, indien er een koperverbinding geleverd zal worden.
5. Hardware ten behoeve van connectiviteitsdiensten (met name glasvezel) wordt altijd in een 19" formaat opgeleverd. De Klant dient te zorgen voor een passende ruimte en vaste stroompunten.
6. Indien de Klant niet voldoet aan de bepalingen uit dit artikel is PHC gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoerings- en/of leveringstermijn niet gehaald wordt.
7. PHC heeft het recht om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen en eventuele algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbepalingen van die derde namens de Klant te aanvaarden.
8. De Klant kan diensten via PHC afnemen, die PHC op haar beurt afneemt bij derden (zoals Software as a Service-diensten van Microsoft). PHC geeft in deze gevallen in de Overeenkomst duidelijk aan dat het gaat om diensten van een derde. In deze situatie gelden de algemene voorwaarden van die derde.
9. Tenzij Schriftelijk is overeengekomen dat PHC hiervoor zorgdraagt, dient de Klant te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich toegang kunnen verschaffen tot het netwerk en/of de systemen van de Klant en/of er virussen, wormen en/of andere schadelijke software of systemen het netwerk binnen kunnen dringen dan wel kunnen worden geïnstalleerd.
10. Indien PHC hogere kosten maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst dan in de Overeenkomst overeengekomen, is de Klant gehouden deze kosten als meerwerk te vergoeden, indien deze kosten het gevolg zijn van a) een aanvullende opdracht van de Klant, of b) een wijziging in de stand ter techniek; of c) door de Klant aan PHC verstrekte gegevens die niet overeenstemmen met de werkelijkheid.
11. De Klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst en de daarvoor toegekende nummers, domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadressen. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van

de gegevens die door de Klant op haar systemen worden geplaatst en voor de beveiliging van Apparatuur en Zaken tegen oneigenlijk gebruik door derden.

12. De Klant zal eventueel op de Apparatuur of Zaken aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen of anderszins onleesbaar maken.
13. De Klant is zelf verantwoordelijk voor installatie van (beveiligings)updates, tenzij sprake is van een expliciete beheerovereenkomst. PHC is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.

Artikel 7: Duur, beëindiging en ontbinding

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een (initiële) looptijd van één jaar.
2. Tenzij een van de partijen ten minste één maand voor afloop van de initiële periode de Overeenkomst Schriftelijk opzegt, wordt de Overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd en kan deze vervolgens op elk moment door een van de partijen Schriftelijk worden beëindigd tegen het einde van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De Overeenkomst blijft van kracht zolang niet alle Diensten zijn opgezegd.
3. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, kan een opzegging door de Klant pas worden verwerkt, nadat PHC een door de Klant correct en volledig ingevulde ophefverklaring heeft ontvangen. Vanaf dat moment gaat de opzegtermijn lopen conform artikel 7 lid 2 van deze algemene voorwaarden.
4. Indien de Klant een Dienst en/of Overeenkomst vóór het verstrijken van de (minimale) contractduur opzegt, brengt PHC de resterende maandelijkse termijnen in rekening aan de Klant. Bij annulering dan wel opzegging van de Overeenkomst door de Klant vóórdat uitvoering is gegeven aan de Overeenkomst, brengt PHC de eenmalige kosten en de maandelijkse termijnen conform de Overeenkomst in rekening aan de Klant, eventueel te vermeerderen met gemaakte kosten die separaat door PHC of haar leverancier zijn gemaakt.
5. PHC kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zonder enige verplichting tot schadevergoeding zijn verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere Aansluitingen of Diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in de volgende gevallen,
 - a) de Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
 - b) na het sluiten van de Overeenkomst PHC ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant haar verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) het daadwerkelijke gebruik van de Zaken en/of Diensten niet conform de Overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden;
 - d) de Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - e) door de vertraging aan de zijde van de Klant niet langer van PHC kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities kan voldoen;

- f) er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van PHC kan worden gevergd.
- 6. Iedere Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling ontbinden in geval van a) een verzoek tot schuldsanering; b) surseance van betaling; c) faillissement; d) liquidatie of e) ontbinding, aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de Overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 10 en de andere partij instemt met voortzetting.
- 7. De Klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling PHC hiervan onmiddellijk Schriftelijk in kennis te stellen.
- 8. PHC kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren in geval zich een van de in artikel 7 lid 5 of 7 lid 6 genoemde situaties voordoet. Indien de Dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is PHC gerechtigd hiervoor eenmalige tarieven in rekening te brengen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

- 1. Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van PHC of haar bedrijfsleiding is PHC niet aansprakelijk voor enige vorm van directe of indirecte schade (waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, verminking dan wel verlies van bedrijfsgegevens en schade door bedrijfsstagnatie). Voorts is PHC niet aansprakelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en enige schade die daaruit voortvloeit:
 - a) voor handelen of nalaten van door PHC ingeschakelde derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS diensten).
 - b) voor de manier waarop Klant gebruik maakt van de geleverde Diensten, Aansluitingen of andere voorzieningen. Klant vrijwaart PHC en de leverancier voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op de inhoud van het telecommunicatieverkeer (daaronder begrepen spraak, beeld, data en onafhankelijk van het medium) en/of de gegevens die Klant verstuurt met gebruikmaking van de diensten;
 - c) het niet functioneren van Telecommunicatiediensten als gevolg van natuurverschijnselen, noodzakelijk onderhoud of overmacht;
 - d) het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode en SIM-kaarten;
 - e) het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van Aansluitingen en Diensten.
- 2. Indien Zaken worden geleverd door de Klant dan wel door of namens haar het gebruik van bepaalde Zaken is bedongen, is PHC niet aansprakelijk voor gebreken die door het gebruik van die Zaken ontstaan noch voor de daaruit voortvloeiende schade.
- 3. De totale aansprakelijkheid van PHC, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de op basis van die overeenkomst betaalde prijs. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 50.000,-.
- 4. De aansprakelijkheid van PHC voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan € 100.000 per schade toebrengeende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 5. Iedere aanspraak op schadevergoeding van de Klant vervalt in ieder geval 12 maanden nadat de Klant bekend wordt of redelijkerwijs bekend kan worden geacht met de schade welke voortvloeit uit een gebeurtenis of omstandigheid waarvoor PHC aansprakelijk is of zou kunnen zijn.

6. De Klant vrijwaart PHC tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door de Klant en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder verantwoordelijkheid van de Klant vallen.
7. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van PHC of haar bedrijfsleiding.

Artikel 9: Inspectie, acceptatie, herstel/omruilen van Zaken en/of Diensten

1. Binnen zeven Werkdagen nadat de Klant de Zaak en/of Dienst heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en PHC informeren, indien de Klant van mening is dat de Zaak en/of Dienst een gebrek vertoont en hij de Zaak en/of Dienst niet kan accepteren. Indien PHC binnen de genoemde termijn geen klacht of opmerkingen heeft ontvangen, dan wordt de Klant geacht de Diensten en/of Zaken onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
2. Zaken en Diensten gelden als geaccepteerd indien:
 - a) PHC de Zaken en/of Diensten per e-mail heeft opgeleverd dan wel de Klant te kennen heeft gegeven dat de Zaken en/of Diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
 - b) de Klant niet binnen zeven Werkdagen na ontvangst van het opleveringsdocument (of, indien geen opleveringsdocument werd geleverd, de levering van de Zaak en/of Dienst) Schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de Zaken en/of Diensten niet te accepteren; of
 - c) de Klant de Zaken en/of Diensten operationeel (heeft) gebruikt.
De Klant mag Zaken en/of Diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet significant negatieve zin beïnvloeden) vertonen.
3. Indien de Klant de Zaken en/of Diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal PHC, indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in de op haar rustende verplichtingen:
 - a) in geval van Diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de Dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die Dienst;
 - b) in geval van Zaken, ter keuze van de Klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
 - de desbetreffende Zaak aan de Klant ter beschikking is gesteld door PHC;
 - deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
 - de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
 - het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan de Klant.
4. Indien de Klant constateert dat een Zaak een gebrek vertoont, zal PHC beoordelen of de producent van die Zaak op grond van de door die producent aan PHC verleende garanties het gebrek zal herstellen of de gebrekkige Zaak om zal ruilen tegen een vergelijkbare Zaak. Indien dit het geval is, zal PHC, ter keuze van PHC en zonder bijkomende kosten voor de Klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak (laten) omruilen tegen een vergelijkbare Zaak mits:
 - a) de desbetreffende Zaak aan de Klant ter beschikking is gesteld door PHC;
 - b) deze Zaak niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze Zaak;
 - c) het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen 12 (twaalf) maanden na aflevering bij PHC is gemeld; en
 - d) de Zaak compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is;

- e) indien de Zaak Apparatuur is, het serienummer en/of IMEI-nummer van deze Apparatuur overeenkomt met het serienummer en/of IMEI-nummer op de verpakking, en
 - f) het gebrek aan de Zaak niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan de Klant.
5. PHC is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de Dienst en/of Zaak te (laten) herstellen of de gebrekkige Zaak te (laten) omruilen indien PHC deze Dienst en/of Zaak van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.
 6. Buiten hetgeen in dit artikel 9 is bepaald, rusten er op PHC geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van Zaken en/of Diensten.
 7. De constatering van een gebrek in een geleverde Zaak leidt er niet toe dat de Klant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

Artikel 10: Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

1. PHC is te allen tijde gerechtigd om haar moverende redenen de Klant te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat de Klant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan PHC verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot.
2. Alle aan de Klant geleverde Zaken blijven eigendom van PHC totdat alle bedragen die de Klant aan PHC op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan PHC zijn voldaan.
3. Aflevering van Zaken door PHC in Nederland geschiedt op het door de Klant aangegeven afleveradres, in welk geval het risico voor de Zaken op de Klant overgaat op het moment van aankomst op het betreffende adres, of indien is overeengekomen dat de Klant een pakbon tekent, het moment waarop de pakbon is getekend. Aflevering van Zaken door PHC buiten Nederland geschiedt Ex Works (INCOTERMS 2010).
4. Kan op het overeengekomen tijdstip niet geleverd worden wegens omstandigheden aan de zijde van de Klant, dan is PHC gerechtigd de Zaken op te slaan en de opslagkosten en extra transportkosten bij de Klant in rekening te brengen.

Artikel 11: Overmacht

1. In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van PHC kan de Klant PHC niet op haar verplichtingen aanspreken. In geval van Overmacht worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat PHC alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder enige aansprakelijkheid.
2. Van Overmacht is onder meer sprake indien PHC niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van de Klant, defecten en/of storingen in de Zaken, de systemen en/of het netwerk van de Klant, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de Zaken (zoals telefooncentrales) van de Klant, ransomware bij de Klant en/of klanten van de Klant, defecten en/of storingen in de infrastructuur, fraude, misbruik, onderhoud, oorlog(sgevaar), oproer, terreur, aanslagen, molest, brand, waterschade, vorst, onwerkbaar weer, blikseminslag, storm, overtreding, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen zoals wijzigingen in wet- en regelgeving of het intrekken van telefoonnummers door autoriteiten, storing in levering van energie, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen, en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, door grondeigenaren gestelde voorwaarden (zoals aanbrengen sierbestrating of bepaalde

werken), vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in dienstverlening van derden.

Artikel 12: Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door of namens PHC ontwikkelde of ter beschikking gestelde Zaken en/of Diensten berusten uitsluitend bij PHC, aan haar gelieerde ondernemingen, haar licentiegevers of toeleveranciers.
2. De Klant krijgt het recht om gedurende de duur van de Overeenkomst of de tijd die in de Overeenkomst is gespecificeerd, de door PHC geleverde Zaken en/of Diensten te gebruiken voor de doeleinden die in de Overeenkomst zijn omschreven. Een aan de Klant toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, en kan niet worden overgedragen, doorgegeven of verpand.
3. De Klant gaat akkoord met de licentievooraarden behorend bij eventuele Software en documentatie. Het is de Klant niet toegestaan derden gebruik van deze Software en/of documentatie te laten maken. De Klant vrijwaart PHC en stelt PHC schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van PHC of derden, ontstaan door het in strijd met de Overeenkomst gebruiken van Diensten en Apparatuur.
4. De Klant kan het intellectuele eigendomsrecht krijgen van specifiek voor de Klant ontwikkelde Zaken en/of Diensten, maar enkel en alleen indien dit schriftelijk in de Overeenkomst is overeengekomen. PHC behoudt altijd het (intellectuele eigendoms)recht om onderdelen of materialen die de basis vormen van deze specifieke producten voor PHC of voor derden te blijven gebruiken. Dit beperkt PHC niet om een vergelijkbaar product te ontwikkelen en te exploiteren, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen en in een overeenkomst is vastgelegd.
5. Het is PHC toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Zaken en/of Diensten. Indien PHC door middel van technische bescherming de Zaken en/of Diensten heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
6. De Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan PHC van Zaken, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. De Klant vrijwaart PHC tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
7. PHC is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit Schriftelijk is overeengekomen in de Overeenkomst.

Artikel 13: Privacy

1. In het kader van de Overeenkomst kan PHC persoonsgegevens van de Klant verwerken, bijvoorbeeld betreffende het personeel of klanten. In dat geval doet PHC dat als verwerker. De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.
2. PHC doet haar uiterste best om voor de Klant persoonsgegevens veilig te houden en zorgt daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de Overeenkomst zijn beschreven. Als in de Overeenkomst hierover niets is afgesproken, hanteert PHC haar standaard maatregelen. Indien de Klant wil weten welke maatregelen PHC neemt en hoe PHC persoonsgegevens beschermt, dan zal PHC de Klant hierover desgevraagd informeren.

Artikel 14: Geheimhouding en niet-overname beding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun medewerkers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. De verplichting tot geheimhouding geldt niet indien een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie gebiedt en eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. PHC zal geen kennisnemen van gegevens die de Klant opslaat en/of verspreidt via de Diensten van PHC, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Project en/of PHC daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal PHC zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Het is de Klant, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van PHC, niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twee (2) jaar na afloop daarvan medewerkers van PHC in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekking met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de Overeenkomst. Indien de Klant dit artikel overtreedt, verbeurt de Klant aan PHC een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, te vermeerderen met € 500 voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overstijgt.

Artikel 15: Overdracht

1. De Klant kan zijn rechten en verplichtingen onder de Overeenkomst, waaronder het gebruik van Diensten, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen anders dan in de Overeenkomst vermeld zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van PHC.
2. Het is PHC toegestaan de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan haar gelieerde ondernemingen over te dragen.

Artikel 16: Bevoegde rechter en toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen PHC en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant, tenzij PHC ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van de Klant.

Artikel 17: Slotbepalingen

1. PHC is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. PHC zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Klant toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Klant in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.
2. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht. PHC en de Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.

2 Connectiviteit

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op connectiviteitsdiensten (zoals internet en andere vaste diensten) die worden geleverd over een drager. Een drager kan zijn: glasvezel, koper of radioverbindingen (waaronder straalverbindingen, 4G, 5G en satelliet).

Artikel 18: Levering en acceptatie

1. PHC behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Overeenkomst te annuleren dan wel in overleg met de Klant aan te passen indien van PHC naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (bijvoorbeeld als gevolg van uitzonderlijk hoge graaf- en installatiekosten) niet verwacht mag worden dat zij haar aanbod gestand doet.

Artikel 19: Prijs en betaling

1. Ten aanzien van de berekening van de aansluitkosten gaat PHC er van uit dat de graaf- en installatiewerkzaamheden (voor zover van toepassing): i) geen ondergrondse obstakels c.q. problemen (zoals maar niet beperkt tot vervuilde grond) of vervuilde gebouwen (zoals maar niet beperkt tot asbest) omvatten; ii) geen kraan- en/of abseilwerkzaamheden omvatten; iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door PHC aangestelde aannemer en conform de door PHC gestelde specificaties; en iv) plaats kunnen vinden op Werkdagen. Kosten die verband houden met afwijkingen van hetgeen hierboven is bepaald, worden op basis van nacalculatie door PHC separaat in rekening gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.
2. Additionele eenmalige en/of terugkerende kosten voor patches en/of interconnectie op niet door PHC beheerde locaties kunnen op basis van nacalculatie door PHC separaat in rekening worden gebracht en dienen door de Klant te worden voldaan.

Artikel 20: Dienstverlening en beschikbaarheid

1. PHC kan, indien gewenst en tegen betaling, Zaken leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. De Klant is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze Zaken en de configuratie ervan, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. De Klant mag de Dienst en de eventueel daaruit voortvloeiende bandbreedte enkel inzetten voor eigen gebruik. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en de daaruit voortvloeiende bandbreedte (onder) te verhuren, te verkopen of op enig andere wijze ter beschikking te stellen aan derden, tenzij PHC daarvoor haar uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
3. PHC is verplicht om medewerking te verlenen aan de aan haar gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoon en/of dataverkeer van de Klant. PHC heeft hierover geen informatieverplichting richting de Klant.
4. PHC zal zich inspannen om te zorgen dat de Klant gebruik kan maken van de Netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het Netwerk van PHC. PHC kan niet garanderen dat deze Netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van Netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. PHC zal zich inspannen om de Klant hierover tijdig te informeren.
5. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de Klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.

Artikel 21: Onderhoud en storingen

1. PHC heeft het recht om de Diensten en de aan de Klant beschikbaar gestelde Netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. PHC zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. PHC is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is PHC gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
3. PHC is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal PHC de Klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. PHC is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.
4. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door PHC worden onderzocht. PHC zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Voor de wijze van melden en afhandeling, alsmede de responsetijden wordt verwezen naar de Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Artikel 22: Verbruik en kosten

1. De Klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. PHC is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij de Klant.

3 PHC Mobile

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op Diensten welke door PHC worden geleverd aan de Klant door middel van het ter beschikking stellen van meerdere SIM-kaarten, eventueel in combinatie met Apparatuur.

Artikel 23: Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Klant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en/of benodigd voor de oplevering van de Dienst en de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan PHC:
 - - bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;
 - - bij ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan twee maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersonen.
2. Onverminderd diens verplichtingen op grond van de Overeenkomst is de Klant zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) opzeggen of wijzigen van zijn bestaande overeenkomst(en) met andere leveranciers van (telecommunicatie)diensten ("Bestaande Leveranciers") waarbij vergelijkbare diensten worden geleverd (zoals internetdiensten) of waarbij de diensten van de Bestaande Leveranciers afhankelijk zijn van de Diensten (zoals PIN of alarmdiensten). PHC is niet verantwoordelijk voor de betaling van eventuele beëindigingsvergoedingen die de Klant dient te betalen aan de Bestaande Leveranciers of voor het betalen van wijzigingskosten in verband met het kunnen blijven afnemen van de diensten van die bestaande Leverancier.

Artikel 24: Algemene duur

1. De (initiële) looptijd van de Overeenkomst wordt gerekend vanaf de datum waarop de eerste SIM-kaart is geactiveerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Dit geldt niet voor SIM-kaarten van naar PHC overgedragen (geporteerde) nummers. Daarvoor geldt dat de looptijd van de Overeenkomst per SIM-kaart afzonderlijk wordt gerekend vanaf de datum van overdracht van het nummer aan PHC, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst. Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf de activatiedatum van de SIM-kaart.
2. Indien de Overeenkomst door de Klant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de initiële looptijd (gedeeltelijk) wordt opgezegd/beëindigd, dan is – onverminderd de overige rechten van PHC – direct na de voortijdige opzegging/beëindiging een afkoopsom verschuldigd door de Klant. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande gefactureerde bedragen voor de Dienst uit: (i) 100% van het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de Dienst, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd, en – indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de Diensten, voor de volledige initiële looptijd van de Overeenkomst. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de Diensten wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat met de Dienst is gegenereerd te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd en – indien van toepassing – (iii) het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de koop van het mobiele toestel, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd. Indien de Klant de Overeenkomst vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst – zonder kortingen – aan PHC verschuldigd.

Artikel 25: Mobiele diensten

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst, bestaat de Dienst uit het ter beschikking stellen door PHC van een SIM-kaart, waarmee, al dan niet in combinatie met de Apparatuur, de mogelijkheid wordt geboden om spraak en/of gegevens te versturen en te ontvangen over het Netwerk.

Artikel 26: Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst

1. De Klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de Diensten meebrengen.
2. De Dienst is bedoeld voor individueel gebruik door de Klant. Tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst is het niet toegestaan de Dienst te wederverkopen of anderszins voor commerciële doeleinden aan te wenden, zoals het (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers.
3. Het door de Klant aangeboden telecommunicatieverkeer dient zijn oorsprong te hebben op het Netwerk, tenzij er sprake is van Roaming of indien anders is overeengekomen. Het is de Klant derhalve niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst indien het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft buiten het Netwerk, bijvoorbeeld het bedrijfsnetwerk van de Klant. Het is de Klant niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van PHC om het mobiele telefoonverkeer dat door de Diensten wordt mogelijk gemaakt als vast telefoonverkeer om te (laten) zetten voordat het door PHC naar de eindbestemming wordt gerouteerd. Het is de Klant bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruik te maken van SIM- of GSM-boxen of soortgelijke Apparatuur.
4. Het is Klant niet toegestaan om bij data only SIM-kaarten een dedicated voice-verbinding op te zetten.
5. De Klant is verplicht om een 06-nummer alleen te gebruiken in apparaten waarmee een spraakverbinding tot stand kan worden gebracht.
6. Voor bepaalde Diensten kan PHC toegangscodes verstrekken (zoals de beheerportal). Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze toegangscodes door derden en stelt PHC onmiddellijk op de hoogte bij ongevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) ongevoegd gebruik is PHC gerechtigd de toegangscodes direct te blokkeren.
7. De Diensten werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop PHC geen enkele invloed heeft. Mede hierdoor kan PHC de kwaliteit van de verbinding niet garanderen. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk weinig of helemaal geen bereik is. PHC is in dit opzicht niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit. PHC is een compensatie (als bedoeld in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet) verschuldigd als de levering van de Dienst als gevolg van een storing in het Netwerk voor een aaneengesloten periode meer dan 12 uur volledig is onderbroken.
8. PHC kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waarvandaan mobiel bellen en gebeld worden in het buitenland mogelijk is. Klant kan gebruikmaken van deze roaming netwerken, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. PHC staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk.
9. PHC behoudt zich het recht voor om netwerkstandaarden, netwerkspecificaties, netwerken in het algemeen, technologieën en technieken te wijzigen, uit te breiden, op te schorten of te beëindigen indien PHC dit in verband met bedrijfseconomische, technische en/of commerciële redenen nodig acht, dit uitsluitend ter beoordeling van PHC, of indien PHC niet (meer) kan beschikken over specifieke Zaken en/of Diensten die door derden worden geleverd.
10. Tenzij schriftelijk in de Overeenkomst overeengekomen, is het de Klant niet toegestaan om de Diensten in te zetten voor machine-to-machine (M2M) toepassingen.

11. Klant mag Diensten niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor Klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan PHC en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.
12. Indien PHC gegronde aanwijzingen heeft dat de Klant de bepalingen in dit artikel niet naleeft en/of bij misbruik en/of niet redelijk gebruik n, is PHC, afhankelijk van de ernst van de tekortkoming, gerechtigd de Overeenkomst en/of Diensten en/of Aansluitingen per direct geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd het recht van PHC de volledige gebruikskosten conform artikel 31 lid 1 van deze algemene voorwaarden te vorderen. PHC zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade Klant als gevolg hiervan lijdt.

Artikel 27: SIM-kaarten en Apparatuur

1. Een door PHC aan de Klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van PHC. Na het eerste verzoek van PHC hiertoe dient de Klant de SIM-kaart aan PHC te retourneren na het einde van de Overeenkomst. De Klant dient eventueel zelf geschikte (vervangende) Apparatuur aan te schaffen om gebruik te kunnen maken van de Diensten.
2. PHC heeft het recht om de SIM-kaarten te vervangen. PHC mag kosten in rekening brengen voor de vervanging van een gestolen of defecte SIM-kaart. Deze kosten staan vermeld in de tarievenlijst behorende bij het afgenomen mobiele prijsplan.
3. Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. De Klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de pin- en PUK-codes te beschermen tegen verlies, diefstal en/of beschadiging en is verantwoordelijk voor ongevoegd gebruik.
4. Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de Klant de betreffende Aansluiting onverwijld buiten gebruik te (laten) stellen. De Klant blijft aansprakelijk voor de Gebruikskosten tot aan het moment waarop blokkering van de Aansluiting plaatsvindt.
5. De Klant mag de SIM-kaart uitsluitend gebruiken in combinatie met CE-gecertificeerde Apparatuur. Als uit onderzoek door PHC blijkt dat klachten van de Klant met betrekking tot de werking van Diensten niet te wijten zijn aan het Netwerk, kan de Klant verplicht worden de Apparatuur ter controle aan PHC aan te bieden. Indien PHC vaststelt dat de Apparatuur van de Klant de goede werking van het Netwerk verstoort, is PHC gerechtigd de betreffende SIM-kaart van die Apparatuur onmiddellijk buiten werking te stellen.

Artikel 28: Telefoonnummers en nummerportering

1. Ten behoeve van de Dienst kan door PHC aan de Klant een of meerdere telefoonnummer(s) ter beschikking worden gesteld. De Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens toepasselijke wettelijke voorschriften. Indien noodzakelijk vanwege het continueren van de Dienst of de netwerkinfrastructuur van PHC of vanwege gewijzigde wet- of regelgeving of indien een bevoegde autoriteit dit beveelt, is PHC gerechtigd nummers als bedoeld in dit artikel te wijzigen dan wel in te trekken.
2. Indien de Klant een nummer wenst te porteren naar een andere aanbieder dan dient de Klant het verzoek te richten aan deze aanbieder. Indien de Klant voor het einde van de initiële looptijd het nummer porteert naar een andere aanbieder, dan geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de voortijdige beëindigingsregeling van artikel 24 lid 2 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.
3. Nummerportering en nummerbehoud zijn niet mogelijk bij data only SIM-kaarten. In dat geval komt bij beëindiging van de Overeenkomst het mobiele nummer te vervallen.

4. Nummerbehoud is een afzonderlijk overeen te komen dienst waarop voorwaarden van toepassing zijn. De Klant accepteert dat PHC geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaardt voor het welslagen van aangevraagd nummerbehoud.
5. Een maand na beëindiging van de Overeenkomst komt het nummer te vervallen, tenzij de Klant tijdig nummerbehoud heeft aangevraagd

Artikel 29: Content en contentdiensten

1. Op Content(diensten) en andere uit hoofde van de Overeenkomst door PHC ter beschikking gestelde diensten en/of producten rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan PHC, aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of andere derden. PHC verleent de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze producten en/of Content(diensten) te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst en in overeenstemming met het beoogde gebruik, zoals onder meer genoemd in artikel 26 van de Algemene Voorwaarden. Het is de Klant niet toegestaan Content te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken.
2. De toegang tot, het gebruik en/of de afname van Contentdiensten door de Klant leidt er niet toe dat enig op Content rustend recht van intellectuele eigendom aan de Klant wordt overgedragen.
3. De Klant vrijwaart PHC en stelt PHC schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van PHC of derden, ontstaan door het in strijd met deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst gebruiken van Content.
4. De Klant dient te beschikken over deugdelijk functionerende, voor de Content(diensten) vereiste Apparatuur en softwareapplicaties. PHC is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet (goed) functioneren van Contentdiensten als gevolg van gebreken in het Apparatuur en/of door Klant gebruikte Software.
5. PHC is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en werking van Contentdiensten die de Klant van derden afneemt.
6. De Klant zal zich houden aan eventuele voorwaarden die gelden voor Contentdiensten.
7. PHC behoudt zich het recht voor om Contentdiensten (zoals de beheerportal) zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten. PHC streeft ernaar om een gelijkwaardige Dienst hiervoor in de plaats te stellen.

Artikel 30: Onderhoud en storingen

1. PHC kan voor onderhoud aan het Netwerk of indien incidenten daartoe noodzaken het Netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. PHC zal deze buitengebruikstelling voor zover mogelijk tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.
2. Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door PHC worden onderzocht. PHC zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Op storingen is de wettelijke compensatie van kracht.
3. De technische eigenschappen van Diensten en/of het Netwerk kunnen door PHC gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal PHC een Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

Artikel 31: Gebruikskosten en betalingen

1. Tenzij schriftelijk anders in de Overeenkomst overeengekomen, is de Klant voor het gebruik van de levering van de Diensten verschuldigd:

- Een vergoeding per ontvangen of verzonden oproep en/of data en/of een gebruik-en/of een bestemmingsafhankelijk tarief (hieronder worden ook Roaming tarieven verstaan);
 - Een vergoeding voor overig dienstspecifiek verbruik op basis van een verbruikerstarief;
 - Een maandelijks met de Klant overeengekomen vast tarief;
 - Een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst;
 - Optioneel: een maandelijks met de Klant overeengekomen, vast tarief voor de koop van een mobiel toestel, totdat de koopprijs is voldaan.
2. Klant stemt ermee in dat de in de Overeenkomst genoemde tarieven beschouwd worden als een alternatief tarief, zoals bedoeld in de EU roaming regulering.
 3. Indien een Bundel is overeengekomen dan geldt dat de Bundel persoonsgebonden is en gebonden aan de Dienst. Ongebruikt tegoed kan niet worden meegenomen naar de volgende maand. De Klant kan zijn Bundel niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde. De Bundel blijft in eigendom van PHC totdat de verschuldigde vergoedingen door de Klant zijn betaald. De Bundel komt automatisch te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie.
 4. In gevallen anders dan na beëindiging van de Overeenkomst behoudt PHC zich het recht voor om de kosten van een afsluiting en/of heraansluiting van (delen van) de Dienst(en) aan de Klant in rekening te brengen.

Artikel 32: Redelijk gebruik

1. De Abonnementen zijn bedoeld voor consumenten/gebruikers met een woon- of verblijfplaats in Nederland, of een stabiele link met Nederland, wat zich uit in een frequente en substantiële aanwezigheid.
2. PHC behoudt zich het recht om maatregelen te nemen om overbelasting van haar netwerk te voorkomen.
3. PHC verstaat in ieder geval, doch niet uitsluitend, onder 'Oneigenlijk gebruik' dan wel 'misbruik':
 - Gebruik dat voortkomt uit de omstandigheid dat Klant geen woon- of verblijfplaats in Nederland heeft en/of geen stabiele link heeft met Nederland. Dit kan zich bijvoorbeeld uiten in het feit dat over een periode van minimaal 4 maanden de aanwezigheid en/of het gebruik van (data) diensten in het buitenland groter is dan in Nederland, de SIM-kaart langere periodes inactief is en/of enkel wordt gebruikt om te roamen of enkel wordt gebruikt voor telefoongesprekken in of vanuit de EU of USA;
 - Gebruik dat voortkomt uit (georganiseerde) wederverkoop van de Abonnementen aan personen zonder woon- of verblijfplaats in Nederland en/of zonder stabiele link met Nederland;

Indien PHC vaststelt dat sprake is van oneigenlijk gebruik dan wel misbruik, behoudt zij zich het recht voor het maximale gereguleerde tarief wholesale voor het roamingverkeer in rekening te brengen en/of het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening te brengen, de schade te verhalen en/of de dienstverlening (wholesale tijdelijk of permanent) te beëindigen.

4. Indien onbeperkt bellen in de EU (of EU/USA) of de bundel 'Onbeperkt bellen naar de EU' onderdeel uitmaakt van het Abonnement, geldt op basis van een redelijk gebruik dat er naar maximaal 300 verschillende internationale vaste en mobiele nummers per maand kan worden gebeld per Abonnement (met uitzondering van servicenummers).
5. PHC behoudt zich het recht voor om bij handelen in strijd met redelijk gebruik met onbeperkt bellen in de EU (of EU/USA) of met de bundel 'Onbeperkt bellen naar de EU' het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening

te brengen of het gebruik in de EU (of EU/USA) uit te zetten. PHC behoudt zich daarnaast het recht voor om bij onredelijk gebruik hierover contact op te nemen met Klant.

6. In het geval van (een vermoeden van) omzeiling van de bepalingen met betrekking tot redelijk gebruik dan wel gebruik op een manier waarvoor de abonnementen niet bedoeld zijn, oneigenlijk gebruik, heeft PHC het recht om de verbinding tijdelijk op te schorten of om de snelheid of kwaliteit van de verbinding tijdelijk te beperken. PHC informeert Klant van tevoren. PHC heeft het recht om het Abonnement te wijzigen naar de hoogst mogelijke internetabonnement met een nationaal limiet of om de Overeenkomst te beëindigen. PHC is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit en Klant blijft kosten verschuldigd voor de wel gemaakte kosten.

Artikel 33: (Wijzigingen) en algemene beëindigingsbepalingen

1. In verband met het bepaalde in artikel 26 lid 8 van deze algemene voorwaarden is PHC gerechtigd de Overeenkomst (gedeeltelijk) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste één maand. In dat geval biedt PHC zo mogelijk een vervangende Dienst aan. Indien de Klant de vervangende dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de Overeenkomst beëindigd per de (aangekondigde) datum dat PHC de dienstverlening staakt.

4 Telecom

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien PHC Diensten levert betreffende telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL, mobiel en VOIP.

Artikel 34: Uitvoering

1. De Klant kan, indien gewenst in overleg en tegen betaling, Zaken leveren ten behoeve van het gebruik van de Dienst. De Klant is na levering te allen tijde zelf verantwoordelijk voor deze Zaken en de configuratie daarvan.
2. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst, zoals bedoeld in deze module, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder Schriftelijke toestemming van PHC.

Artikel 35: Dienstverlening en beschikbaarheid

1. PHC biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Behoudens tegenbewijs zal de door PHC gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
3. PHC zal zich inspannen om te zorgen dat de Klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van de Klant. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. PHC zal zich inspannen om de Klant hierover tijdig te informeren.
4. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de Klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.

Artikel 36: Onderhoud

1. PHC heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. PHC zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. PHC is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
2. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is PHC gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
3. PHC is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal PHC de Klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. PHC is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

Artikel 37: Verbruik en kosten

1. De Klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. Indien overeengekomen, is PHC gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij de Klant
2. PHC kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die de Klant per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is PHC

gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.

3. Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de Dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan de Klant
4. Indien door PHC geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat de Klant per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijdt de Klant die hoeveelheid meerdere malen, dan zal PHC contact opnemen met de Klant om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

Artikel 38: Nummerbeheer

1. Klant heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
2. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt de Klant, voor zover mogelijk, de instructies van PHC op. PHC is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij de Klant. PHC is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
3. De Klant verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. De Klant vrijwaart PHC van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
4. Indien PHC dit in het geval van een goede functionering van de Dienst of het voldoen aan wet en regelgeving noodzakelijk acht, is hij gerechtigd het telefoonnummer van de Klant te wijzigen. PHC zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van de Klant. PHC is niet gehouden tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van de wijziging.
5. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Klant te vervallen, tenzij de Klant gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

5 Installatie

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien PHC bij de Klant Apparatuur, elektrische installaties, netwerksystemen en/of bekabeling (hierna te noemen: 'systeem') installeert (hierna te noemen: 'installatiewerkzaamheden').

Artikel 39: Verplichtingen Klant

1. De Klant verschaft tijdig, maar in ieder geval voor aanvang van de installatiewerkzaamheden de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het systeem en de installatiewerkzaamheden en de beproeving daarvan benodigde energie. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van de Klant.
2. De Klant draagt zorg voor de aansluiting van het systeem c.q. de installaties op een openbaar telecommunicatienetwerk. De (aansluit)kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de Klant. Indien schriftelijk overeengekomen, zal PHC aanwijzingen geven ten aanzien van bedoelde aansluiting op een openbaar telecommunicatienetwerk.
3. De Klant dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden (zoals bouwkundige werkzaamheden) en/of leveringen, die niet tot de installatiewerkzaamheden behoren, maar wel noodzakelijk zijn voor de correcte en tijdige uitvoering van de installatiewerkzaamheden door PHC, zodanig en tijdig worden verricht, dat de installatiewerkzaamheden geen vertraging of hinder ondervinden en indien (te verwachten valt dat) niettemin vertraging ontstaat als bedoeld in dit artikel, dient de Klant PHC hiervan terstond in kennis te stellen.
4. Indien de aanvang en de voortgang van de installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Klant verantwoordelijk is, dient de daaruit voor PHC eventueel voortvloeiende schade door de Klant te worden vergoed, mits deze schade in direct verband staat tot de vertraging. Zowel Klant als PHC zal zich inspannen om schade als voornoemd zoveel mogelijk te beperken.
5. De Klant draagt ten behoeve van de installatiewerkzaamheden zorg voor het tijdig aanwezig zijn van adequate en veilige hulpwerktuigen en hulpmiddelen voor het horizontaal en verticaal verplaatsen van voor het systeem benodigde zware onderdelen en voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de plaats van het systeem, alsmede voor de geschiktheid van de toegangswegen tot de plaats van de installatiewerkzaamheden.
6. De Klant is aansprakelijk voor schade aan en verlies van materialen, onderdelen of gereedschappen die zijn aangevoerd door PHC of derden waar PHC gebruik van maakt bij de installatiewerkzaamheden en door Klant worden beheerd, tenzij dergelijke schade en/of dergelijk verlies toerekenbaar is aan PHC.
7. De Klant staat PHC toe zonder kosten naamaanduidingen en reclame op de plaats van installatie of aan het systeem aan te brengen, gedurende de termijn dat PHC (installatie- en/of onderhouds-)werkzaamheden uitvoert.

Artikel 40: Bijzondere bepalingen

1. De Klant garandeert dat hij ervoor zorgdraagt dat de onroerende zaak alwaar PHC de installatie (gaat) verricht(en), voldoet aan de van toepassing zijnde bouwnormen. Het systeem mag niet worden blootgesteld aan vloeistoffen, weersinvloeden of ultraviolet licht. Mocht op enig moment blijken dat het systeem toch is/zal worden blootgesteld aan bovengenoemde invloeden, dan is PHC gerechtigd de uitvoering van de dienst voorrekening en risico van de Klant op te schorten. PHC zal dan met de Klant in overleg treden.
2. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten voor alle aanvragen verband houdend met de voor de installatie en het systeem noodzakelijke vergunningen, ontheffingen en

lokaal aanvullende eisen gesteld vanuit overheids- en/of nutsbedrijf-wege en het daarvoor te verrichten tekenwerk die voor de opzet van het systeem zijn vereist.

3. De Klant zal PHC, indien toepasselijk, inlichten over de juiste ligging van de zich in of nabij de plaats van installatie en het systeem bevindende (ondergrondse) kabels en leidingen. Bij het op verzoek van de Klant uitvoeren van boringen, werkt PHC uitsluitend op aangeven en aanwijzingen van de Klant die de boorplaatsen op de vloer en/of de wand aftekent. Wanneer PHC onverhoopt op de door de Klant aangegeven plaats een leiding beschadigt, dan is PHC niet aansprakelijk voor schade ten gevolge daarvan.
4. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten voor het nemen van adequate doeltreffende maatregelen teneinde een veilige werkomgeving te creëren gemeten aan de Arbeidsomstandigheden en milieuwetgeving. Bovendien is de Klant verplicht het mogelijk te maken dat, indien schade aan gezondheid is toegebracht, de gevolgen hiervan zoveel mogelijk worden beperkt. PHC zal na een opschorting als bedoeld in dit artikel de installatie hervatten nadat de Klant genoegzaam heeft aangetoond dat een veilige situatie is ontstaan en de Klant de kosten heeft vergoed die PHC heeft moeten maken (zoals kosten van onderzoek, controle en aanschaf beschermingsmiddelen).
5. De Klant draagt het risico voor alle omstandigheden als bedoeld in dit artikel en zal alle schade die PHC lijdt ten gevolge van een dergelijke omstandigheid vergoeden. De Klant zal PHC vrijwaren voor alle schade van derden, daaronder begrepen de leverancier en/of door Klant en/of PHC ingeschakelde derden/medewerkers, als gevolg van het door Klant ten gevolge van een omstandigheid als gesteld in dit artikel. De voornoemde aansprakelijkheid is aanvullend/aansluitend op de uit de wet voortvloeiende aansprakelijkheid.
6. De Klant garandeert dat hij telkens op verzoek van PHC de energie van het betreffende deel van het systeem zal afsluiten, zodat medewerkers van PHC c.q. derden geen gezondheidsschade en/of materiële schade als gevolg hiervan zullen ondervinden.

6 Verhuur en/of bruikleen Apparatuur

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op de verhuur en/of bruikleen van Apparatuur (waaronder managed routers en managed firewalls) aan Klanten.

Artikel 41: Levering

1. PHC kan de Klant verplichten mee te werken aan een inspectie van het afgeleverde. Na een positief afgeronde inspectie, wordt de Apparatuur ter beschikking gesteld aan de Klant. Van de inspectie kan een rapport worden opgemaakt.
2. De Klant zal de Apparatuur zelf installeren, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 42: Gebruik

1. De Klant mag de Apparatuur enkel gebruiken binnen haar eigen onderneming, voor het doel waarvoor de Apparatuur beoogd is.
2. Het is de Klant zonder Schriftelijke toestemming van PHC niet toegestaan de Apparatuur onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden. De Klant zal (een onderdeel van) de Apparatuur nooit als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, ten aanzien van derden gebruiken.
3. De Klant zal de Apparatuur gebruiken zoals een goed huurder dat betaamt. Zij zal voorzichtig omgaan met de Apparatuur, voorzorgsmaatregelen treffen en alle instructies, zoals geleverd bij de Apparatuur of zoals gegeven door PHC, opvolgen.
4. Indien de Klant gebreken aan de Apparatuur ontdekt, dient zij dat onverwijld, Schriftelijk aan PHC te melden.
5. De Klant is ten aanzien van PHC volledig aansprakelijk voor schade aan de Apparatuur die is ontstaan anders dan door normaal (te verwachten) gebruik. De Klant meldt ontstane schade altijd direct, Schriftelijk aan PHC.
6. De Klant mag de Apparatuur niet aanpassen of veranderen anders dan met Schriftelijke toestemming van PHC, tenzij het gaat om veranderingen en toevoegingen die bij het einde van de huurperiode zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt en kunnen worden verwijderd. De Klant is verplicht deze laatstgenoemde aanpassingen en veranderingen ongedaan te maken.
7. PHC is steeds gerechtigd de in het vorige lid bedoelde toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden. De Klant is daarbij gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor het huren van Apparatuur te verhogen indien de aanpassing of verandering dat rechtvaardigt.
8. Schade die aan de Apparatuur is ontstaan door aanpassingen en veranderingen kan nooit schade zijn, welke voor rekening van PHC valt, zoals dat in art. 7:204 Burgerlijk Wetboek is bedoeld.
9. Wanneer conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op de Apparatuur dient de Klant dit onverwijld Schriftelijk te melden aan PHC. Hierbij dient zo veel mogelijk informatie te worden meegestuurd, zoals in ieder geval de identiteit van de beslaglegger en de reden van de beslaglegging. Daarnaast is de Klant verplicht de beslaglegger inzage te geven in de Overeenkomst met PHC.

Artikel 43: Verplichtingen PHC

1. PHC zal gebreken binnen een redelijke termijn herstellen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van PHC zijn te vergen.
2. PHC zal gebreken niet herstellen indien er sprake is van gebreken die:
 - bij het aangaan van de Overeenkomst door de Klant zijn aanvaard;
 - ontstaan zijn door ander dan normaal gebruik en of door toedoen van de Klant, zijn personeel of bezoekers van locatie;
 - het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of gebruik in strijd met voorschriften, documentatie etc.;
 - het gevolg zijn van gebruik in strijd met artikel 42 van deze algemene voorwaarden.
3. Indien PHC een gebrek als bedoeld in voorgaand lid alsnog herstelt, is zij gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen bij de Klant.
4. PHC is gerechtigd om in plaats van herstel van een gebrek de Apparatuur ook te vervangen door een nieuw of vergelijkbaar exemplaar.
5. PHC is gerechtigd tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de Apparatuur. De Klant is verplicht aan dit onderhoud mee te werken. Partijen zullen hier vooraf overleg over plegen om een datum en tijdstip voor onderhoud vast te stellen. Gedurende de periode van onderhoud heeft de Klant geen recht op vervangende Apparatuur.

Artikel 44: Beëindiging

1. De Klant is verplicht de Apparatuur bij beëindiging van de Overeenkomst weer aan PHC ter beschikking te stellen. Eventuele kosten voor het vervoer van de Apparatuur van de Klant naar PHC zijn voor rekening van de Klant.
2. Indien tussen partijen bij levering een rapport (zoals bedoeld in artikel 41 van deze Algemene Voorwaarden) is opgemaakt, is de Klant verplicht de Apparatuur in dezelfde staat op te leveren waarin deze volgens de beschrijving is aanvaard, met uitzondering van geoorloofde veranderingen en toevoegingen en slijtage /gebreken die door normaal gebruik zijn ontstaan. Indien geen rapport is opgemaakt, wordt de Klant (tenzij PHC anders bewijst) verondersteld de Apparatuur in de staat te hebben ontvangen zoals deze bij het einde van de Overeenkomst is.
3. PHC kan de Klant verplichten mee te werken aan een eindinspectie. Indien de Klant medewerking weigert, zal PHC alsnog de eindinspectie uitvoeren, als zijnde de eindinspectie wordt uitgevoerd met goedkeuring van beide partijen.
4. Indien PHC bij de eindinspectie gebreken constateert welke niet voor rekening van PHC als verhuurder vallen, zal PHC de kosten voor herstel en/of vervanging bij de Klant in rekening brengen. De Klant heeft te allen tijde het recht om deze kostenclaim te weerleggen, door aan te tonen dat eventuele gebreken en schade het gevolg zijn van normale slijtage, afschrijving en gebruik van de Apparatuur.
5. De Klant is bij beëindiging zelf verantwoordelijk voor overdracht van zijn data, het maken van back-ups etc. PHC biedt, tenzij anders overeengekomen, geen mogelijkheid om na teruggave van de Apparatuur eventuele data, welke nog op de Apparatuur aanwezig kan zijn, aan de Klant te doen toekomen.

7 Onderhoud en ondersteuning

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Zaken en Diensten.

Artikel 45: Onderhoud

1. Onder 'onderhoud' wordt in dit hoofdstuk verstaan:
 - a) preventief onderhoud: de door PHC ter verlaging van de kans op storingen, noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de Zaken;
 - b) correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de Zaken, als bedoeld in dit artikel, welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Zaken ten gevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de Zaken alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
 - c) remote preventief onderhoud: preventief onderhoud door middel van via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Zaken;
 - d) remote correctief onderhoud: correctief onderhoud door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de Zaken.
2. Onder 'storing' wordt in dit hoofdstuk verstaan: het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de Schriftelijk overeengekomen specificaties van de Zaken. Van een storing is alleen sprake, indien deze door de Klant kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
3. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt het onderhoud verricht tijdens Werkdagen.
4. Indien onderhoud is begonnen tijdens Werkdagen en het onderhoudspersoneel van PHC het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Klant de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

Artikel 46: Verplichtingen van PHC

1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verplicht PHC zich naar beste vermogen storingen, die overeenkomstig artikel 45 lid 2 door de Klant bij PHC zijn gemeld, te verhelpen. De verplichting tot onderhoud binnen de overeengekomen tarieven strekt zich uitsluitend uit tot de Zaken welke is opgenomen in de actuele overeengekomen apparatuurlijst van de Klant. De Klant draagt er in overleg met PHC zorg voor dat de apparatuurlijst steeds accuraat blijft. In het geval PHC onderhoudswerkzaamheden uitvoert ten aanzien van Zaken welke zich op het moment van de werkzaamheden niet op de apparatuurlijst is vermeld, zal PHC deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven uitvoeren.
2. Indien tussen partijen een periode is overeengekomen waarbinnen de reparatie dient te worden uitgevoerd, dient dit te zijn vastgelegd in de Overeenkomst of een Service Level Agreement (SLA), welke onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
3. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van PHC noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden eigendom van PHC.

Artikel 47: Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

1. De Klant kan de Zaken op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande Schriftelijke toestemming van PHC, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
2. In het geval van een storing zal de Klant PHC daarvan in kennis stellen door middel van een, door een ter zake kundige werknemer van de Klant, opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Melding van de storing geschiedt op de door PHC aangegeven werkwijze. De Klant is gehouden het personeel van PHC of door PHC aangewezen derden onverwijld toegang te verschaffen tot de plaats van de Zaken, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
3. De Klant is bevoegd niet door PHC geleverde Zaken aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten en aangesloten houden van niet door PHC geleverde Zaken voortvloeien, zijn voor rekening van de Klant.
4. Indien het naar het oordeel van PHC voor het onderhoud van de Zaken nodig is dat de verbindingen van de Zaken met andere systemen of Zaken worden getest, zal de Klant deze andere systemen of Zaken alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van PHC stellen.
5. De Klant is verantwoordelijk en draagt de kosten voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de Zaken te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

Artikel 48: Uitsluitingen

1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de Zaken of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met respectievelijk gebruikmaking van Zaken welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de onderhoudsverplichtingen van PHC op grond van de Overeenkomst, en zullen de Klant apart in rekening kunnen worden gebracht tegen de geldende tarieven.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:
 - a) het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, (magnetische of digitale) opslagmedia, laserkoppen, accu's, batterijen, of antennes vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel of werkzaamheden door anderen dan PHC of diens hulppersonen;
 - b) werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie van de Zaken;
 - c) modificaties aan Zaken;
 - d) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Zaken of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
 - e) storingen die zich voordoen indien de Zaken niet worden gebruikt in de normale kantooromgevingscondities;
 - f) storingen of schade die verband houdt/houden met gebruik of installatie van niet door de fabrikant voorgeschreven verbruiksartikelen of onderdelen;
 - g) upgrades van Zaken.

Artikel 49: Updates en verbeteringen

1. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal PHC zich inspannen om van tijd tot tijd de Zaken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te

herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Klant of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

2. Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal PHC zich inspannen om de Zaken up-to-date te houden. PHC is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn toeleverancier(s) en derden. PHC is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.
3. PHC zal zich inspannen om door de Klant verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Zaken. PHC is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Zaken kan belemmeren. Aan het op verzoek van de Klant toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Producten zijn kosten verbonden. PHC zal deze kosten vooraf aan Klant meedelen.
4. Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Zaken, systemen etc., zullen PHC en de Klant in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is PHC gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.
5. Het is de Klant niet toegestaan om wijzigingen aan de Zaken door te voeren, tenzij PHC hiermee vooraf uitdrukkelijk Schriftelijk heeft ingestemd. Indien de Klant zelfstandig een wijziging aan de Zaken doorvoert, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van de Klant. PHC hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen.

Artikel 50: Ondersteuning op afstand

1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en/of ticket.
2. PHC zal op verzoek van de Klant Software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze Software werkt.
3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal PHC in overleg treden met de Klant voor het zoeken naar een oplossing.

8 Trainingen en cursussen

Dit hoofdstuk is, naast hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op trainingen en cursussen.

Artikel 51: Specifieke bepalingen voor trainingen en cursussen

1. Er kan sprake zijn van diverse cursussen, uitgevoerd door PHC.
 - Onder cursus wordt verstaan: een door PHC verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing of training.
 - Onder algemene cursus wordt verstaan: een cursus verzorgd op initiatief van PHC bedoeld voor meerdere partijen.
 - Onder interne cursus wordt verstaan een cursus verzorgd op verzoek van, op locatie bij en gericht op medewerkers van de Klant.
2. Indien niet anders is overeengekomen, is er voor cursusmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de cursus.
3. Bij een interne cursus is de Klant verantwoordelijk voor het verzorgen van de door PHC benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de cursus, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen en afmeldingen.
4. Bij een algemene cursus zal PHC zorgdragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende algemene cursus.
5. Bij een interne cursus heeft de Klant tot veertien (14) kalenderdagen voor de (eerste) datum van de cursus het recht om de cursus te annuleren of te verzetten. Eventuele annulerings- of wijzigingskosten voor reeds geboekte faciliteiten (waaronder mede begrepen reiskosten of hotelovernachtingen voor trainers) zijn voor rekening van de Klant.
6. Het is PHC toegestaan de inhoud, locatie en de data/tijden van de algemene cursus te wijzigen. De Klant wordt hiervan uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de algemene cursus op de hoogte gesteld.
7. De Klant heeft tot vijf (5) werkdagen voor de (eerste) datum van de algemene cursus het recht om deelname te annuleren. De prijs voor deelname wordt dan kwijtgescholden. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. De Klant is tot en met de (eerste) dag van de algemene cursus gerechtigd een vervanger aan te melden; dit geldt niet als annulering.