

A. Duur
De bepaalde duur is zoals vermeld op de offerte/overeenkomst. De overeenkomst wordt niet automatisch of stilzwijgend verlengd voor een bepaalde contractduur. Verlenging van de overeenkomst kan enkel per schriftelijke akkoordverklaring van nieuwe offerte/overeenkomst en voor een bepaalde duur.
B. Vergoeding
Ingeval van verlenging, zoals voorzien onder Punt A, heeft TELECOM-MAKELAARS steeds het recht de forfaitaire vergoeding te indexeren volgens de formule: forfaitaire vergoeding x gezondheidsindex van maand van stilzwijgende verlenging van deze overeenkomst gezondheidsindex van maand van inwerkingtreding van deze overeenkomst
C. Voorwerp
1. Dienstverlening
Voorafgaandelijk aan de ondertekening van deze overeenkomst werd tussen de klant en één of meerdere Dienstverleners een overeenkomst gesloten waarbij TELECOM-MAKELAARS als tussenpersoon/agent is opgetreden. Middels deze overeenkomst, wenst TELECOM-MAKELAARS haar vakkundigheid en knowhow aan te wenden om er voor te zorgen dat de klant op de meest ononderbroken wijze van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s) kan genieten, door zich naar best vermogen te engageren om eventuele storingen, onderbrekingen of andere operationele gebeurtenissen die geen deel uitmaken van het normaal functioneren van de diensten (hierna "Incident") op korte termijn op te lossen, volgens de hieronder beschreven voorwaarden en modaliteiten. TELECOM-MAKELAARS zal hierin optreden als 1 ^{ste} -lijns helpdesk voor de klant bij alle Incidenten, en dit via het in ontvangst nemen van meldingen van Incidenten, door in te staan voor de directe communicatie hieromtrent met de Dienstverlener(s), alsook door het opvolgen van de afhandeling hiervan (hierna "de Dienstverlening").
2. Analyse Dienstverleningsformule
TELECOM-MAKELAARS verbindt zich er bovendien toe om eenmalig tijdens de contractperiode, en dit naar het einde toe, een analyse te maken van de door de klant verstrekte detailfacturen m.b.t. de diensten met als doel in te schatten of de klant bij zijn/haar Dienstverlener nog steeds kan genieten van de best mogelijke tarieven (hierna "de Analyse"). Hiertoe zal TELECOM-MAKELAARS dan ook een voorstel formuleren op basis van de analyses van de facturen en de noden van de klant.
D. Support
Indien de klant wordt geconfronteerd met een Incident kan zij TELECOM-MAKELAARS hieromtrent bereiken via onderstaande kanalen:
E-mail: service@Telecom-Makelaars.be
Telefoon: +32 56 70 67 70
TELECOM-MAKELAARS is via voormelde kanalen bereikbaar en dit van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 12u00 en van 13u30 tot 17u00 (behalve op feestdagen). Deze tijden van bereikbaarheid zijn onder voorbehoud, eventuele uitzonderingen kunnen zich te allen tijde voordoen zonder voorafgaande verwittiging.
E. Verplichtingen van de klant
De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan TELECOM-MAKELAARS aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienstverlening, zo snel mogelijk aan TELECOM-MAKELAARS verstrekt worden, Zo dient de klant bij de melding van een Incident, TELECOM-MAKELAARS zo spoedig en zo veel mogelijk informatie te verstrekken omtrent de kenmerken en omstandigheden van het Incident. Ingeval de klant, gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zal hij/zij TELECOM-MAKELAARS hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen.

F. Middelenverbintenis
TELECOM-MAKELAARS verbindt zich er toe om haar Dienstverlening alsook de hieraan gekoppelde Analyse van de Dienstverleningsformule naar best kunnen en inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren, maar op haar rust in dat verband slechts een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis. De overeenkomst m.b.t. de levering van de diensten werd rechtstreeks gesloten tussen de Dienstverlener(s) en de klant. TELECOM-MAKELAARS neemt dan ook geen enkele verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid op zich voor de uitvoering, de beschikbaarheid of de kwaliteit van de diensten geleverd door de Dienstverlener(s). De diensten blijven dan ook de volledige en integrale verantwoordelijkheid van de Dienstverlener(s) en de klant erkent dan ook uitdrukkelijk dat hij/zij geen claim tegen TELECOM-MAKELAARS kan richten m.b.t. de levering van de diensten of enig gebrek of tekortkoming hierin. Indien een Dienstverlener beperkingen of voorwaarden heeft verbonden aan de levering of het gebruik van de diensten dan dient de klant deze beperkingen en voorwaarden steeds in acht te nemen. Van TELECOM-MAKELAARS kan niet verwacht worden om op te treden ingeval van Incidenten voortvloeiend uit handelingen of nalatigheden van de klant (zoals o.a. niet of laattijdige betaling van de klant aan de Dienstverlener). Ondanks het feit dat TELECOM-MAKELAARS geen partij is bij de overeenkomst tussen Dienstverlener en klant, erkent deze laatste dat TELECOM-MAKELAARS, voor wat betreft de uitvoering van de Dienstverlening, in ieder geval afhankelijk is van de operationele werkwijze en procedures dewelke de Dienstverlener heeft voorzien m.b.t. de levering van haar eigen diensten en het verhelpen van Incidenten.
G. Gebruik van identificatiegegevens
TELECOM-MAKELAARS zal identificatiegegevens en/of codes uitsluitend aan de klant opvragen ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst. TELECOM-MAKELAARS zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens en/of codes. TELECOM-MAKELAARS zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onregelmatig gebruik de klant hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat de partijen passende maatregelen kunnen nemen.
H. Opschorting
TELECOM-MAKELAARS behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Dienstverlening op te schorten indien: 1) de klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit deze overeenkomst; 2) de klant gedurende de termijn van deze overeenkomst wijzigt van Dienstverlener, zonder TELECOM-MAKELAARS hiervan op de hoogte te stellen op de wijze zoals omschreven in Punt E; 3) de klant verkeerde of onvolledige informatie aan TELECOM-MAKELAARS heeft verstrekt; 4) de diensten door de Dienstverlener buiten gebruik zijn gesteld of opgeschort werden ten gevolge van een fout of nalatigheid van de klant in uitvoering van de overeenkomst tussen Dienstverlener en de klant; 5) de klant anderszins dusdanig de belangen van TELECOM-MAKELAARS schaadt dat van TELECOM-MAKELAARS redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Dienstverlening nog langer uit te voeren. TELECOM-MAKELAARS heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de klant om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd, zodat TELECOM-MAKELAARS in redelijkheid de Dienstverlening niet meer naar behoren kan nakomen en de klant voor de beëindiging van de overeenkomst met de Dienstverlener TELECOM-MAKELAARS niet op de hoogte heeft gesteld van enige wijziging zoals omschreven in Punt E.
I. Contractuele Voorwaarden
Op onderhavige overeenkomst tussen TELECOM-MAKELAARS en de klant zijn de algemene voorwaarden van TELECOM-MAKELAARS integraal van toepassing (behoudens voor zover hiervan in de overeenkomst uitdrukkelijk wordt afgeweken). De meest recente versie van onze voorwaarden en onze privacyverklaring kan u steeds consulteren op http://www.Telecom-Makelaars.be/algemene-voorwaarden/ .