

Algemene voorwaarden FM Telecom

Voor u liggen de Algemene Voorwaarden voor FM Telecom. Deze Algemene Voorwaarden gelden alleen als deze door FM Telecom op een overeenkomst voor telecommunicatiediensten van toepassing verklaard zijn. Deze Algemene Voorwaarden hebben alleen betrekking op Diensten zoals gedefinieerd in artikel 1.4 van deze Algemene Voorwaarden.

© 2025 FM Telecom – alle rechten voorbehouden.

Versie 2.0, juni 2025.

Artikel 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden komen woorden voor die aanvangen met hoofdletters. Die woorden hebben te betekenis zoals hieronder in dit artikel gedefinieerd, ongeacht of die woorden in enkel- of meervoud worden gebruikt.

- 1.1. **Klant:** de wederpartij van FM Telecom in Overeenkomst, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- 1.3. **Eindgebruiker:** een gebruiker (natuurlijk persoon) van de Diensten, welke gebruiker is toe te rekenen aan Klant, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een medewerker.
- 1.4. **Diensten:** Alle door FM Telecom geleverde diensten, waaronder (maar niet beperkt tot) mobiele telefonie, vaste telefonie, internet, mobile device management (MDM), en beveiligingsoplossingen zoals firewalls, antivirus, camerabeveiliging etc.
- 1.5. **Kantooruren:** van 08.30 uur tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) op maandag tot en met vrijdag, nationale feestdagen uitgezonderd.
- 1.6. **Overeenkomst:** de tussen Klant en FM Telecom gesloten Overeenkomst ter zake (onder andere) Diensten.
- 1.7. **Partijen:** FM Telecom en Klant gezamenlijk.
- 1.8. **FM Telecom:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67102921, handelend onder de handelsnaam "FM Telecom".

Artikel 2. ALGEMEEN

- 2.1. Indien en voor zover een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.2. Kopjes en nummering van artikelen in deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld om verwijzing naar artikelen te vergemakkelijken en zullen de interpretatie van de betreffende artikelen niet beïnvloeden.
- 2.3. Het is Klant niet toegestaan de rechten en verplichtingen uit Overeenkomst die betrekking hebben op de Diensten aan een derde over te dragen.
- 2.4. Het is FM Telecom toegestaan, waarvoor Klant bij dezen toestemming verleent, om de rechten en verplichtingen uit Overeenkomst die betrekking hebben op de Diensten aan een derde over te dragen.
- 2.5. FM Telecom is altijd gerechtigd in Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven te indexeren conform de overeengekomen indexatiemethode. Indien en voor zover er in Overeenkomst geen indexatiemethode is vastgelegd, geldt dat de prijzen en tarieven voor de Diensten, in januari van een nieuw kalenderjaar, kunnen worden verhoogd conform Consumentenprijsindex van het CBS (CPI, 2015 = 100).
- 2.6. Het is FM Telecom conform artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet toegestaan haar prijzen en tarieven, deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst eenzijdig te wijzigen.

- 2.7 FM Telecom is verplicht de wijzigingen als in voorgaande lid bedoeld ten minste één (1) maand voorafgaand aan de inwerkingtreding kenbaar te maken aan Klant. Na bekendmaking is Klant gerechtigd Overeenkomst op te zeggen. De opzegging dient door FM Telecom van Klant voor datum inwerkingtreding van voorgenomen wijzigingen ontvangen te zijn. De opzegging geldt dan tevens voor alle abonnementen die onder Overeenkomst door Klants zijn afgenomen voor haar Gebruikers. De opzegging als in dit lid bedoeld is kosteloos voor alle Partijen. Dit lid geldt uitdrukkelijk niet voor indexerings als bedoeld in artikel 2.5 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. PRIJZEN, TARIEVEN EN FACTURATIE

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen. Alle door FM Telecom kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Voor de Diensten stuurt FM Telecom aan Klant een factuur. Klant geeft bij dezen toestemming om de factuur digitaal te ontvangen.
- 3.3. De door FM Telecom aan Klant uitgereikte facturen dienen betaald te worden conform de betalingsvoorwaarden zoals overeengekomen in Overeenkomst.
- 3.4. De Diensten worden door FM Telecom geleverd in overeenstemming met de in Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven.
- 3.5. FM Telecom is gerechtigd om eenmaal per kalenderjaar haar uurtarieven en tarieven voor installatiewerkzaamheden aan te passen. FM Telecom zal een voorgenomen aanpassing ten minste één (1) maand vóór de ingangsdatum schriftelijk of per e-mail aan de Klant kenbaar maken.

Artikel 4. AANVANG, LOOPTIJD VAN OVEREENKOMST EN ONTBINDING

- 4.1. Overeenkomst vangt voor het gedeelte dat betrekking heeft op de Diensten, aan vanaf moment zoals aangegeven in Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, op moment dat alle Partijen Overeenkomst ondertekend hebben.
- 4.2. Overeenkomst wordt, tenzij anders overeengekomen, aangegaan voor onbepaalde tijd en zijn opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Uitzondering zijn telefonie- en MDM (Mobile Device Management) licenties: Deze licenties worden aangegaan voor ten minste één jaar en telkens stilzwijgend met één jaar verlengd, tenzij uiterlijk drie maanden vóór het einde van de looptijd schriftelijk is opgezegd.
- 4.3. In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door FM Telecom geleverde Diensten, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzakelijk is FM Telecom gerechtigd de Diensten te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 4.4. FM Telecom is onverlet hetgeen in Overeenkomst is bepaald, gerechtigd Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - a) indien Klant structureel toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
 - b) indien aannemelijk is dat Klant niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
 - c) indien Klant surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van haar onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt.
- 4.5. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is FM Telecom nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden.
- 4.6. Indien Partijen op het moment van ontbinding van Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder mede begrepen ontbinding door Klant wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door FM Telecom. Door FM Telecom aan Opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 5. KWALITEIT VAN DE DIENSTEN

- 5.1. FM Telecom maakt gebruik van de technologie en infrastructuur van derden. Door onderhoud of storingen kan de Dienst tijdelijk verminderd of geheel niet beschikbaar zijn. FM Telecom en betrokken derden doen dan uiteraard haar best om dit zo snel mogelijk conform de Service Level Agreement op te lossen.
- 5.2. De Diensten worden door FM Telecom geleverd conform de toepasselijke Service Level Agreement.

Artikel 6. AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1. FM Telecom is voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van Overeenkomst ter zake het gebruik van de Diensten, of voor schade uit enige andere hoofde ontstaan bij gebruik van de Diensten, aansprakelijk voor uitsluitend voor directe schade met een maximum van wat hetgeen gedurende een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis exclusief BTW aan Klant door FM Telecom in rekening is gebracht en door FM Telecom is betaald.
- 6.2. De aansprakelijkheid van FM Telecom voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van klanten van Klant is uitgesloten.
- 6.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid, zoals vastgelegd in dit artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden, gelden niet bij: (i) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van FM Telecom; (ii) in geval er sprake is van een door een Nederlandse rechter vastgestelde reflexwerking aan de zijde van de Klant.
- 6.4. Indien en voor zover er sprake is van reflexwerking aan de zijde van de Klant, zoals hiervoor bedoeld, is FM Telecom aansprakelijk voor alleen directe schade, en niet voor schade zoals bedoeld in artikel 6.2 van deze Algemene Voorwaarden.
- 6.5. De beperking(en) van de aansprakelijkheid gelden ook voor derden waarvan FM Telecom zich bedient bij het leveren van de Diensten. Die derden, inclusief FM Telecom, kunnen zich derhalve beroepen op de beperkingen zoals opgenomen in de artikelen 6.1 tot en met 6.4 van deze Algemene Voorwaarden, indien zij rechtstreeks door Klant worden aangesproken.
- 6.6. Indien de Klant vanwege het overschrijden van de service level agreement (SLA) aanspraak maakt op een penalty, boete en/of malus, geldt de daarmee gepaard gaande vergoeding als enige en exclusieve rechtsmiddel (sole remedy). De Klant heeft in dat geval geen recht op enige andere (schade)vergoeding. In geval van samenloop tussen een wettelijke verplichting tot compensatie wegens niet-beschikbaarheid en een contractuele compensatie op grond van Overeenkomst, zoals vastgelegd in een SLA tussen FM Telecom en de Klant, geldt dat de wettelijke compensatie in mindering wordt gebracht op de contractuele compensatie, indien deze laatste hoger is. Dubbele compensatie is in dat geval uitgesloten.

Artikel 7. OVERMACHT

- 7.1. FM Telecom is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid die haar niet kan worden toegerekend en die buiten haar schuld is ontstaan, noch op grond van wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening behoort te komen. Indien FM Telecom zich jegens de Klant op overmacht beroept, zal zij de Klant hierover zo spoedig mogelijk, doch binnen een redelijke termijn, schriftelijk informeren.
- 7.2. Onder overmacht aan de zijde van FM Telecom wordt in ieder geval verstaan: het niet (naar behoren) kunnen nakomen van verplichtingen als gevolg van onder meer DDOS-aanvallen, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data of documenten, stroomstoringen, het niet of niet tijdig verkrijgen van vereiste vergunningen (bijvoorbeeld voor aanleg, instandhouding en gebruik van netwerken of radiofrequenties), alsmede het intrekken of wijzigen van dergelijke vergunningen. Deze opsomming is niet-limitatief. Dit geldt ongeacht of deze omstandigheden zich voordoen bij FM Telecom zelf of bij haar toeleveranciers. Overmacht bij een toeleverancier van FM Telecom geldt tevens als overmacht voor FM Telecom.
- 7.3. Indien een overmachtssituatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, en de Klant FM Telecom schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft de Klant het recht om Overeenkomst – voor zover deze betrekking heeft op de getroffen Diensten – met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden via aangetekend schrijven. FM Telecom is in dat geval niet schadeplichtig. Reeds geleverde prestaties op grond van Overeenkomst worden naar rato afgerekend.

Artikel 8. OPSLAG, BEWARING EN VERWIJDERING PERSOONSGEGEVENS

8.1. FM Telecom verwerkt en bewaart gegevens, inclusief Persoonsgegevens, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot nationale telecomwetgeving en andere Wetgeving inzake Gegevensbescherming. De Persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het leveren van de Diensten onder de Overeenkomst en voor zover vereist onder toepasselijke wetgeving.

Artikel 9. BESCHRIJVING VAN DE VERWERKING

9.1. FM Telecom verwerkt Persoonsgegevens voor zover noodzakelijk om de Diensten beschreven in de Overeenkomst uit te voeren en te leveren en zoals verder geïnstrueerd door de Wederpartij bij het gebruik van de Diensten.

9.2. De Persoonsgegevens die worden verwerkt, kunnen betrekking hebben op de volgende categorieën van Betrokkenen:

- (Potentiële) klanten/contactpersonen (die natuurlijke personen zijn) van de Wederpartij of zijn klanten.
- Medewerkers, aannemers, toeleveranciers of personen ingehuurd door klanten van Wederpartij.
- Contactpersonen van klanten van Wederpartij en zakelijke partners.
- Gebruikers van Wederpartij die bevoegd zijn om de Diensten te gebruiken.

9.3. De Persoonsgegevens die worden verwerkt, kunnen betrekking hebben op de volgende categorieën van Persoonsgegevens:

- **Door Wederpartij verstrekte gegevens:** De Wederpartij kan naar eigen inzicht Persoonsgegevens aanleveren binnen de Diensten. De omvang en aard van deze gegevens worden door de Wederpartij bepaald en beheerst. Deze gegevens kunnen onder meer bestaan uit: voor- en achternaam, contactgegevens (zoals adres, e-mailadres en telefoonnummer), IP-adres, gespreksinhoud (opnames), en verbindinggegevens.
- **Persoonsgegevens noodzakelijk voor de dienstverlening:** Daarnaast wordt een aanvullende set Persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk is voor de werking van de Dienst. Deze gegevens zijn vereist voor doeleinden zoals het bieden van ondersteuning (onderhoud, het oplossen van storingen), het uitvoeren van de facturatie, en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze set omvat onder andere: metadata en gebruikgegevens, gegevens over de dataverbinding, gespreksinhoud en contactgegevens van betrokkenen.

Artikel 10. DOELEN VAN VERWERKING

10.1. De Persoonsgegevens worden door FM Telecom als Verwerker verwerkt voor de volgende doeleinden: Levering van de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst.
