

# Algemene Voorwaarden Telecommunicatiediensten

Oktober, 2023

## INHOUD

Artikel 1 Definities.....	3
Artikel 2 Werkingssfeer Algemene Voorwaarden .....	4
Artikel 3 Klantgegevens.....	4
Artikel 4 Toepassing van Communicatiemiddelen en gebruik van formulieren .....	5
Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst.....	6
Artikel 6 Annulering .....	7
Artikel 7 Duur van de overeenkomst .....	7
Artikel 8 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant .....	7
Artikel 9 Aansprakelijkheidsbeperkingen.....	7
Artikel 10 Installatie van apparatuur op het netwerk.....	8
Artikel 11 Buitengebruikstelling .....	8
Artikel 12 Opschorting .....	9
Artikel 13 Ontbinding en opzegging .....	9
Artikel 14 Zekerheidsstelling en Zorgplicht.....	10
Artikel 15 Tarieven en vergoedingen.....	11
Artikel 16 Facturering en betaling.....	12
Artikel 17 Bezwaren .....	13
Artikel 18 Klachtenafhandeling.....	13
Artikel 19 Onderhoud en storingen.....	14
Artikel 20 Geheimhouding .....	14
Artikel 21 Uitgifte van gidsen.....	14
Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting .....	15
Artikel 23 Slotbepalingen.....	15

## Artikel 1 Definities

**Aangeslotene:** rechtspersoon/ natuurlijke persoon die het feitelijke genot van een telecommunicatiedienst heeft.

**Aansluiting:** de mogelijkheid om technisch gebruik te maken van de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur.

**Abonnement:** een door de Klant periodiek te betalen vaste vergoeding voor de door Telesur beschikbaar gestelde dienst of faciliteit.

**Algemene Voorwaarden:** hebben betrekking op bepalingen die gelden voor alle door Telesur aangeboden diensten.

**Apparatuur:** alle apparaten al dan niet draadloos aangesloten op de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur.

**Diensten (service):** elke vorm van telecommunicatie door of vanwege de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur.

**E-commerce:** alle vormen van aanbieden en aanprijzen van goederen en diensten alsook reclame en direct marketing, langs digitale weg (online), direct of indirect gericht op het tot stand brengen van overeenkomsten.

**Faciliteit:** elk aan een dienst toegevoegde waarde mogelijk gemaakt door of vanwege de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur.

**Factuurdatum:** de datum waarop Telesur de factuur ter beschikking stelt aan de Klant.

**Installatie:** alle apparaten en bijbehorende geleidingen aangesloten op de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur.

**Klant (customer):** een rechtspersoon (een bedrijf) of een natuurlijke persoon (een persoon, individu) die een dienst of product van Telesur afneemt.

**Postpaid:** de achterafbetaling van gebruiksfhankelijke kosten die verbonden zijn aan geleverde telecommunicatiediensten.

**Prepaid:** de vooruitbetaling van aansluitings- en gebruiksfhankelijke kosten die verbonden zijn aan te leveren telecommunicatiediensten.

**Specifieke voorwaarden:** voorwaarden die gelden voor de levering van specifieke diensten en/of producten en die aanvullen op de Algemene Voorwaarden.

**Telecommunicatie-infrastructuur/netwerk:** een stelsel van inrichtingen met daarbij behorende middelen, bestemd voor telecommunicatie die, geheel of gedeeltelijk, openbare gronden overschrijdt, welke stelsel is begrensd door daartoe behorende aansluitpunten en met inbegrip van de aansluitingen op de telecommunicatie-inrichtingen in het buitenland.

**Telesur:** Telecommunicatiebedrijf Suriname. Telesur houdt kantoor te Paramaribo aan de Heiligenweg 14 die als domicilie dient in de relatie met de Klant.

**Uiterlijke betaaldatum:** de uiterste betaaldag waarop de factuur betaald kan worden. Deze datum wordt door Telesur vastgesteld.

**Vervaldatum:** de einddatum van de betalingstermijn waarbinnen de Klant de factuur dient te betalen en waarna incassomaatregelen worden getroffen.

**Verkeersgegevens:** gegevens die worden verwerkt voor het overbrengen van communicatie zoals gegevens over de datum, het tijdstip en de duur van de communicatie.

**Voorzieningen:** onderdelen van de telecommunicatie-infrastructuur van Telesur, waaronder kabels, apparatuur en netwerkaansluitpunten, die door Telesur ten behoeve van verschillende diensten en faciliteiten worden gebruikt.

## **Artikel 2 Werkingsfeer Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden voor de telecommunicatiediensten gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen met betrekking tot Telesur aangeboden diensten en producten, aldan niet via E-commerce, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in specifieke voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen de Klant en Telesur met betrekking tot de producten en/of diensten. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en/of diensten.
2. Telesur kan naast deze Algemene Voorwaarden voor al zijn producten en diensten contract- en specifieke voorwaarden stellen. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen van deze voorwaarden wordt de volgende rangorde gehanteerd:
  1. De contractvoorwaarden
  2. De specifieke voorwaarden
  3. De Algemene Voorwaarden
3. Als door of namens een Klant andere algemene of specifieke voorwaarden van toepassing zijn, gelden die niet in de rechtsverhouding met Telesur, behalve als Telesur daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

## **Artikel 3 Klantgegevens**

1. Bij het aanvragen van een dienst, dient de Klant een aanvraagformulier in te vullen met Klantgegevens die Telesur nodig heeft voor de verdere afhandeling. Op dit formulier geeft de Klant ook te kennen welke diensten hij wenst te betrekken bij Telesur.

2. De Klant is verplicht aan Telesur alle medewerking te verlenen en informatie af te staan voor het vaststellen en verifiëren van de volgende Klantgegevens (niet ouder dan 1 (één) maand):
  - A. Natuurlijke personen: een identiteitsbewijs, paspoort en/of rijbewijs.
  - B. Ondernemingsvormen zonder rechtspersoonlijkheid (de eenmanszaak, de maatschap, de vennootschap onder firma, de commanditaire vennootschap): een uittreksel uit het Handelsregister (KKF-uittreksel).
  - C. De naamloze vennootschap (NV): een uittreksel uit het Handelsregister (KKF-uittreksel).
  - D. De vereniging: de statuten en een uittreksel uit het Verenigingsregister.
  - E. De stichting: de statuten en een uittreksel uit het Stichtingenregister.

Wijzigingen in deze gegevens moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Telesur worden gemeld. De Klant gaat ermee akkoord dat alle verstrekte persoonlijke informatie nauwkeurig, volledig en naar waarheid is ingevuld.

3. Telesur zal de documenten, waaruit deze gegevens blijken, registreren en bewaren. Registratie van de rechtsverhoudingen tussen Telesur en de Klant en de daarop betrekking hebbende gegevens worden digitaal door Telesur bewaard.
4. Om de diensten te kunnen leveren, verwerkt Telesur persoonsgegevens van de Klant, waarbij rekening wordt gehouden met de wet- en regelgeving op het beschermen van de privacy. Het betreft persoonsgegevens zoals Naam, Adres en Woonplaats (NAW), emailadres, contactnummer, kopie identiteitsbewijs en bankrekeningnummer, alsook verkeers- en locatiegegevens van de Klant. Telesur gaat te allen tijde vertrouwelijk om met deze informatie, wat wil zeggen dat Telesur deze gegevens niet zal verstrekken aan derden zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Klant.

#### **Artikel 4 Toepassing van Communicatiemiddelen en gebruik van formulieren**

1. De Klant is verplicht in de relatie met Telesur zorgvuldig en veilig om te gaan met het gebruik van internet, digitale post of andere communicatiemiddelen en de apparatuur of overige media die de Klant hiervoor gebruikt. Telesur is vrij in de keuze van het communicatiemiddel, maar zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de schriftelijke wensen van de Klant.
2. Telesur is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door misverstand, verminking, niet behoorlijk overkomen of vertragingen van mededelingen en opdrachten door het gebruik van welk communicatiemiddel dan ook door de Klant. Telesur is bevoegd om alleen uitvoering te geven aan opdrachten die hem schriftelijk bereiken of via andere communicatiemiddelen die Telesur gebruikt.
3. De Klant zal voor handelingen met Telesur gebruik maken van de door Telesur uitgegeven (schriftelijke of digitale) formulieren.

4. De Klant verklaart zich akkoord met registratie, verwerking en bewaring van de digitale gegevens door Telesur.

#### **Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen van diensten zijn vrijblijvend. De Overeenkomst komt tot stand nadat Telesur de aansluit- en/of leveringsmogelijkheid heeft bevestigd. Hierna dient de Klant eveneens het aanbod van Telesur te accepteren. Vervolgens bevestigt Telesur de acceptatie van het aanbod door de Klant. De bevestigingen en acceptaties geschieden schriftelijk of digitaal.
2. Telesur stuurt een schriftelijke of digitale bevestiging van de acceptatie van de aanvraag. Door het indienen van de aanvraag gaat de Klant tevens akkoord met de Overeenkomst. Een schriftelijke of digitale bevestiging van de overeenkomst wordt eveneens naar de Klant gestuurd.
3. Voordat een overeenkomst schriftelijk of digitaal tot stand wordt gebracht, wordt aan de Klant het volgende meegedeeld:
  - A. de voorwaarden en de condities die te maken hebben met het gebruik van het digitaal identificatiemiddel, zoals o.a. een digitale handtekening;
  - B. elke vereiste met betrekking tot opslag en bescherming van documenten en andere data die de Klant met een digitale handtekening heeft ondertekend;
  - C. wat de procedure voor klachtenafhandeling is.
  - D. de plicht van de Klant om na te gaan als de aanvraag voldoet aan hetgeen hij van Telesur wenst te betrekken. Telesur is niet verantwoordelijk voor achteraf gebleken verkeerde aankopen. Ook zijn alle kosten van wijziging van een aansluiting op basis van verkeerde aanvraag, of vanwege een andere fout of een vergissing van de aanvrager (Klant) voor rekening van de aanvrager.
4. De eenmalige en periodieke tarieven die de Klant moet betalen, worden bij het sluiten van de Overeenkomst vastgesteld.
5. Telesur is gerechtigd, voor zover noodzakelijk, redelijke voorwaarden te stellen voor de technische aspecten die te maken hebben met de verbinding, aansluiting en hardware (zoals de apparaten) van de Klant.

## **Artikel 6 Annulering**

Annulering van de overeenkomst kan binnen 14 dagen na het sluiten van een abonnement, op voorwaarde dat er nog geen kosten zijn gemaakt ten behoeve van de Klant. Na eerdergenoemde termijn kan worden opgezegd, waarbij de gemaakte- en bijbehorende kosten naar rato van de contractsduur ten laste van de Klant zijn.

## **Artikel 7 Duur van de overeenkomst**

1. De telecommunicatieovereenkomst gaat in op de datum waarop de Klant gebruik kan maken van de dienst, op voorwaarde dat de dienst beschikbaar is voor de Klant.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij met de Klant een andere contractperiode is afgesproken.
3. Voortijdige opzegging binnen de contractsduur is mogelijk, op voorwaarde dat de Klant een afkoopregeling treft om de resterende maanden van een contract af te kopen.

## **Artikel 8 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Klant**

Als zich bij de uitvoering van een overeenkomst tussen Telesur en de Klant een incident of calamiteit dreigt voor te doen, voordoet of zich heeft voorgedaan, moet de Klant op verzoek van Telesur alles doen of nalaten wat Telesur in verband daarmee redelijkerwijs noodzakelijk acht.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheidsbeperkingen**

1. Telesur zal niet aansprakelijk zijn voor het niet of niet tijdig kunnen leveren van zijn producten of diensten als gevolg van overmacht en wordt daarvan geheel gevrijwaard.
2. Voor de gevolgen van overmacht van welke aard dan ook, niet beperkt tot, maar daaronder in ieder geval mede begrepen: besluiten, beslissingen en maatregelen van de overheid c.q. wettig of wettelijk gezag, internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, is Telesur niet aansprakelijk.
3. Telesur is ook niet aansprakelijk voor de inhoud van e-commerce of andere informatie die door tussenkomst van Telesur via digitale weg wordt verzonden of opgeslagen, wanneer Telesur:
  - A. niet degene is van wie de informatie afkomstig is;
  - B. de ontvanger van de informatie niet heeft geselecteerd;
  - C. de doorgegeven informatie niet heeft geselecteerd noch gewijzigd;
  - D. geen kennis heeft dat de informatie onwettig is of onwettige activiteiten betreft; en
  - E. geen verbod overtreedt door Telesur diensten aan te bieden.

## **Artikel 10 Installatie van apparatuur op het netwerk.**

1. Afhankelijk van de aangevraagde telecommunicatiedienst kan het nodig zijn dat de Klant voor de aanleg van de betreffende aansluiting bepaalde voorzieningen moet treffen ter realisering van de installatie.
2. Zolang de Klant de door Telesur verstrekte installatie instructie niet binnen een vastgestelde termijn heeft opgevolgd, kan Telesur de aanvraag aanhouden.
3. Telesur is alleen verantwoordelijk voor apparatuur die door Telesur is goedgekeurd.
4. Telesur stelt zich niet verantwoordelijk voor onderhoud, reparatie of de staat waarin de apparatuur, die geen eigendom is van Telesur, zich bevindt.
5. Het overdragen van een installatie aan derden welke eigendom is van Telesur is niet toegestaan zonder de toestemming van Telesur te hebben verkregen.
6. Het gebruik van de installatie zal niet langer mogelijk zijn, indien daartoe aanleiding bestaat krachtens wettelijk voorschrift, technische redenen en/of het algemeen belang dit vereist.

## **Artikel 11 Buitengebruikstelling**

1. Telesur kan overgaan tot tijdelijke buitengebruikstelling van de dienst/faciliteit, indien de Klant:
  - A. zich schuldig maakt aan wanbetaling van hetgeen aan Telesur verschuldigd is;
  - B. eigenmachtig veranderingen in de technische inrichting aanbrengt, hij opzettelijke beschadiging van de geleidingen en apparatuur teweegbrengt of andere apparatuur zonder goedkeuring van Telesur aan de aansluiting bevestigt;
  - C. het personeel van Telesur, belast met het toezicht en onderhoud, niet toelaat tot het aangeslotene;
  - D. ongeoorloofd gebruik maakt of doet maken van de installatie;
  - E. de voorwaarden voor aansluiting niet naleeft;
  - F. de installatie(s) gebruikt of doet gebruiken om andere personen te hinderen;
  - G. de aansluiting zonder toestemming van Telesur gebruikt voor commerciële doeleinden, inhoudende dat derden tegen betaling via die aansluiting gefaciliteerd worden met telecommunicatieverbindingen.



2. Deze tijdelijke buitengebruikstelling ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen, waaronder ook begrepen de abonnementen over de periode van de buitengebruikstelling.
3. De installatie wordt, na het vervallen van de reden tot buitengebruikstelling, pas opengesteld nadat de Klant een bedrag volgens tarief heeft voldaan, alsook de kosten die voor Telesur hieruit zijn voortgevloeid.
4. Permanente buitengebruikstelling oftewel opheffing van de aansluiting vindt onder meer plaats, indien de reden van de tijdelijke buitengebruikstelling, zoals in lid 1 bedoeld, niet binnen 6 (ZES) weken is vervallen. De overeenkomst wordt in dit geval door of vanwege Telesur beëindigd.

### **Artikel 12 Opschorting**

1. Telesur mag een dienst opschorten in de navolgende gevallen:
  - A. Telesur valide klachten ontvangt van derden inzake misbruik van een dienst door de Klant;
  - B. de Klant verzuimt haar verplichtingen conform een overeenkomst na te komen.
2. Indien de dienst eenzijdig of geheel wordt afgesloten, dient de Klant abonnementskosten van de dienst normaal te betalen.
3. Indien door plichtsverzuim van de Klant de dienst is opgeschort, heeft Telesur het recht om een vergoeding in rekening te brengen voor het wederom openstellen van de diensten.
4. Indien de dienst volledig wordt opgeheven, worden alle daarmee gepaard gaande vaste abonnementskosten stopgezet. De Klant verliest hiermee ook het recht op alle aanspraak van de telecommunicatiemiddelen welke hij ter beschikking had.

### **Artikel 13 Ontbinding en opzegging**

1. Zowel de Klant als Telesur kunnen op eigen verzoek de overeenkomst ontbinden, dan wel indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van een of meer van diens verplichtingen, voor zover dit tekortschieten ontbinding rechtvaardigt.
2. Ontbinding is tevens mogelijk in geval van overlijden, faillissement of surseance van betaling van de Klant, tenzij de erfgenaam, de curator of bewindsvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst.

3. De Klant die geen gebruik meer wenst te maken van een dienst van Telesur, is verplicht 1 (één) week vóór de opzegging dit schriftelijk of digitaal kenbaar te maken bij Telesur, dit om Telesur in de gelegenheid te stellen de daartoe nodige werkzaamheden voor opheffing van de dienst te verrichten.
4. Bij verzuim van een tijdige kennisgeving door de Klant, blijft de dienst als geleverd aan de Klant aangemerkt en is de Klant verplicht de betaling te voldoen tot het tijdstip waarop de dienst door Telesur is ontbonden.
5. Telesur mag, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder verplichting naar de Klant een dienst ontbinden, in geval Telesur het noodzakelijk acht om te voorkomen dat er frauduleus of illegaal gebruik van de dienst wordt gemaakt en ter bescherming van zijn infrastructuur, diensten en faciliteiten alsook de overige Klanten.

#### **Artikel 14 Zekerheidsstelling en Zorgplicht**

1. Bij onzekerheid over het betalen van de facturen kan er door Telesur een borgstelling, bankgarantie of een waarborgsom van de Klant worden gevraagd. De onzekerheid kan bijvoorbeeld zijn dat de Klant geen vaste woonplaats heeft.
2. Telesur neemt bij zijn dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de Klant.
3. De Klant neemt naar Telesur toe de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van Telesur. De Klant stelt Telesur in staat zijn wettelijke en contractuele verplichtingen na te kunnen komen en zijn dienstverlening correct uit te kunnen voeren.
4. De Klant mag van de diensten en/of producten van Telesur geen onrechtmatig gebruik (laten) maken, zoals gebruik dat in strijd is met wet- en regelgeving, ten dienste is of kan zijn aan strafbare feiten of schadelijk is of kan zijn voor de reputatie en integriteit van Telesur. Bij enig vermoeden van overtreding door de Klant kan Telesur zijn dienstverlening aan de Klant terstond geheel of gedeeltelijk opschorten, eventueel gevolgd door beëindiging van de relatie, waarvan Telesur de Klant onmiddellijk in kennis stelt.
5. Telesur mag te allen tijde weigeren een dienst te leveren aan een Klant indien gebleken is dat deze Klant nog een of meerdere rekeningen aan Telesur moet betalen. Als blijkt dat de Klant deze rekeningen ondanks meerdere aanmaningen van Telesur niet heeft betaald, wordt hij of zij als wanbetaler aangemerkt. Indien na onderzoek blijkt dat de aanvrager van een dienst op enerlei wijze gerelateerd is aan

een wanbetaler op het aan te sluiten adres, zal de levering eveneens geweigerd worden.

6. Telesur stelt zich niet verantwoordelijk voor gebruik van de diensten en faciliteiten, die met de Klant zijn overeengekomen, maar die door derden worden gebruikt. Voor Telesur is uitsluitend de Klant het aanspreekpunt en degene die aansprakelijk gesteld wordt voor de gemaakte kosten.

## **Artikel 15 Tarieven en vergoedingen**

1. De Klant dient aan Telesur een vergoeding te betalen voor de dienst en faciliteit alsook voor de voorzieningen die Telesur daarbij gebruikt. Deze betaling geschiedt volgens de daarvoor vastgestelde en bekendgemaakte tarieven.
2. De tarieven worden per dienst of faciliteit vastgesteld en kunnen bestaan uit eenmalige vergoedingen, periodieke vergoedingen en of vergoedingen die afhankelijk zijn van het gebruik. Bovenop deze vergoedingen komen de heffingen van de overheid zoals de BTW.
3. Telesur is bevoegd zijn tarieven aan te passen en deze zullen een maand oftewel dertig (30) dagen van tevoren bekend worden gemaakt via de Telesur website en/of per sms.
4. Eenmalige vergoedingen gelden als Telesur een dienst en faciliteit tot stand brengt waarvoor standaardkosten gelden. Hiervan kan worden afgeweken, indien de totstandbrenging van de dienst en faciliteit meer dan de standaardkosten zijn. Telesur zal de meerkosten voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden aangeven aan de Klant.
5. De door Telesur in vreemde valuta uitgedrukte tarieven die worden gehanteerd voor zijn producten en diensten, kunnen door Telesur in SRD worden gepresenteerd aan de Klant. Hierbij wordt de geldende koers van de Centrale Bank van Suriname of een door de overheid vastgestelde koers gehanteerd.
6. De betaling van de Klant aan Telesur zal zonder enige aanmaning en/of ingebrekestelling meteen na de eerste aanzegging dienen te geschieden.
7.
  - a. Alle gerechtelijke en incassokosten, welke gemaakt worden om achterstallige betaling(en) te innen, zijn voor rekening van de Klant en zullen door de Klant moeten worden betaald.
  - b. De Klant, zoals in artikel 7a vermeld, zal bovendien een rente moeten betalen aan Telesur op de niet betaalde rekeningen. Het percentage van deze (boete) rente

zal door Telesur moeten worden vastgesteld te rekenen per maand vanaf de dag die volgt op de vervaldatum. Bij deze rente worden nog de kosten van inning (incassokosten) geteld, evenals eventuele gerechtelijke kosten.

## **Artikel 16 Facturering en betaling**

1. Ten aanzien van de kosten voor de geleverde telecommunicatiediensten zal Telesur binnen 5 dagen na afloop van de maand een factuur/ een 'te betalen-bon' opmaken voor de Klant. Vervolgens worden de kosten voor de geleverde telecommunicatiediensten digitaal beschikbaar gesteld via de door Telesur aangegeven systemen. De factuur wordt geacht aan de Klant te zijn geleverd op de dag dat deze beschikbaar is en opgehaald kan worden, ongeacht als de Klant dit doet. De Klant dient de facturen maandelijks digitaal op te vragen om aan zijn verplichting te voldoen. Indien de Klant een factuur schriftelijk wenst te ontvangen op zijn postadres, dan zal de Klant zulks moeten aanvragen tegen een maandelijkse vergoeding.
2. Kwitanties van betalingen door de Klant zullen niet gedrukt/geprint en uitgereikt worden aan de Klant. De kwitanties zullen digitaal aan de Klant beschikbaar gesteld worden, via de e-mail alsook online via de Self Service portal, zodat de Klant te alle tijden deze kunnen opslaan en raadplegen.
3. De betaling van de facturen kan per kas, via e-payment of bankovermaking of door middel van een automatische bankinhouding geschieden.
  - A. De betaling per kas geschiedt bij één van de Telesur verkooplocaties (branches of shops);
  - B. De betaling via bankovermaking of internet banking geschiedt via één van de bankinstellingen;
  - C. Bij de automatische bankinhouding dient de Klant eerst een aanvraagformulier bij Telesur aan te vragen. Dit formulier wordt de Klant digitaal toegestuurd. De Klant print dit uit, vult het in en laat het bij de desbetreffende bank afstempelen. Hierna wordt het formulier ingeleverd bij één van de Telesur kantoren.
4. De Klant dient de kosten voor geleverde telecommunicatiediensten te voldoen tot uiterlijk de datum die op de factuur staat aangegeven, oftewel de uiterlijke betaaldatum, alsook de aangegeven wijze van betaling. De Klant kan naast het doen van contante betalingen bij één der Telesur kantoren of shops, ook gebruik maken van de door Telesur aangegeven digitale betaalmogelijkheden. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de verwerkingsduur van digitale betalingen. Het wordt daarom afgeraden om de digitale betaling of overmaking te doen op de uiterlijke vervaldatum, maar liever minimaal 5 werkdagen ervoor, omdat een factuur wordt geacht te zijn betaald op het moment dat het verschuldigd bedrag is bijgeschreven op de bankrekening van Telesur. De betaling van facturen door derden is op eigen risico, Telesur stelt zich niet aansprakelijk bij late betalingen.

5. De kosten die Telesur aan de Klant in rekening brengt voor geleverde telecommunicatiediensten zijn beslissend, behalve als de Klant anders kan aantonen. Telesur is tevens bevoegd om kosten in rekening te brengen of de diensten van de Klant op te schorten, indien de rekening(en) niet tijdig betaald worden.
6. Indien blijkt dat door onjuiste toepassing van het tarief, of door een andere gegronde reden, de Klant onterecht minder hoefde te betalen, heeft Telesur het recht om geheel of gedeeltelijk van de Klant alsnog een achterstallige vordering te eisen tot ten hoogste 18 maanden na de onjuist gepleegde vordering.
7. Alle belastingen en heffingen al dan niet van overheidswege, onder welke naam dan ook die betrekking hebben op de relatie tussen de Klant en Telesur komen voor rekening van de Klant, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft.

#### **Artikel 17 Bezwaren**

1. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum, aan Telesur kenbaar te worden gemaakt. Betalingen van in rekening gebrachte bedragen, waartegen binnen 30 dagen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt, zijn definitief, wat betekent dat ze niet veranderd of opgeschort kunnen worden.
2. Indien de Klant na de termijn van 30 dagen, doch binnen 12 maanden na factuurdatum een reclamatie indient, zullen er onderzoekskosten in rekening worden gebracht. Telesur zal dit eerst aan de Klant meedelen, voordat zij start met het in behandeling nemen van de ingediende bezwaren, alvorens het onderzoek wordt opgestart.
3. Indien de Klant bij herhaling binnen de termijn van 30 dagen na factuurdatum reclames indient tegen hem in rekening gebrachte bedragen, en de bezwaren steeds ongegrond zijn gebleken, kan Telesur, wanneer wederom bezwaren zijn ingediend, de te maken onderzoekskosten aan de Klant in rekening brengen. Telesur zal dit eerst aan de Klant meedelen voordat van start wordt gegaan met het onderzoek.

#### **Artikel 18 Klachtenafhandeling**

1. Als de Klant niet tevreden is over de dienstverlening van Telesur, moet hij zich eerst wenden tot Telesur klantenservice.
2. Telesur zal zo spoedig mogelijk de klacht (het bezwaar) afhandelen en de Klant zal op de hoogte gesteld worden van de status hiervan.

## **Artikel 19 Onderhoud en storingen**

1. Tijdens het onderhouden (onder andere: vervangen, wijzigen of verwijderen) van aansluitingen, wordt er zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de Klant, voor zover die technisch mogelijk zijn.
2. Tijdens de onderhoudswerkzaamheden kan het nodig zijn dat er tijdelijk (een deel van) een aansluiting buitengebruik wordt gesteld. Dit betekent dat de Klant een dienst gedeeltelijk of tijdelijk niet kan gebruiken. Telesur zal dit tot een minimum beperken en tijdig bekend maken, voorzover dat mogelijk is.
3. Telesur en de aan haar verbonden leveranciers zijn niet aansprakelijk voor landelijke en/of plaatselijke storingen, waardoor levering van diensten voor enige tijd belemmerd worden.
4. De Klant dient bij het niet goed functioneren van een dienst, dit binnen 72 uren bekend te maken aan het algemene storingsmeldpunt van Telesur. Hierna zal Telesur zo spoedig mogelijk de storing onderzoeken. Storingen die niet zijn doorgegeven binnen de aangegeven tijdsduur (binnen 72 uren), zullen niet als een storing geregistreerd worden en dus niet als zodanig afgehandeld kunnen worden.

De kosten voor het uitrijden alsook de vooronderzoekkosten in geval van een storing, komen voor rekening van de Klant. De kosten van het storingsonderzoek komen voor rekening van Telesur, indien de storing niet te wijten en/of toe te rekenen is aan de Klant. Het kan voor rekening worden gebracht aan de Klant, wanneer de storing het gevolg is van het handelen van de Klant of als de Klant duidelijk iets had kunnen doen om de storing te voorkomen.

## **Artikel 20 Geheimhouding**

Partijen zullen alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen, geheim houden. Dit geldt ook voor alle informatie en gegevens die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, behalve als deze informatie en gegevens vanwege een wettelijke plicht openbaar gemaakt moeten worden. Deze geheimhoudingsplicht geldt voor een onbepaalde tijd, ook wanneer partijen geen verbintenis (of band of werkrelatie) meer zouden hebben.

## **Artikel 21 Uitgifte van gidsen**

1. Telesur zal periodiek gidsen uitgeven, waarin de gegevens van de aangeslotenen worden weergegeven: behalve de familienaam inclusief de initialen (voorletters)

en bijbehorend predicaat (zoals afgekorte titels) wordt ook het installatieadres opgenomen, zoals vermeld is op het aanvraag- of correctieformulier.

2. Hierbij hoort niet de dienst die bekend staat onder 'geheim nummer'. Voor de toekenning van deze faciliteit gelden bijzondere regelingen.
3. Telesur aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van mogelijke misvattingen die met betrekking tot een geheim nummer kunnen optreden.
4. De vermelding in de gids van het nummer (of de nummers) van de aangeslotene, met vermelding van de gegevens die daarbij horen (zie artikel 21 punt 1 van dit artikel), is kosteloos. Elke extra vermelding zal geschieden tegen een bijkomend tarief.
5. De gegevens van de Klanten die een overeenkomst hebben gesloten voor plaatsing van een advertentie in de beroepengids, worden ook in de standaardgids vermeld conform artikel 21 punt 1.
6. Telesur aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele weglatingen en/of onjuistheden, die door de Klant op het inschrijfformulier zijn vermeld. Telesur kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele (on)rechtmatigheid van de opgenomen vermeldingen.

### **Artikel 22 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

Op deze Algemene Voorwaarden alsmede op specifieke voorwaarden, die deel uitmaken van de Algemene Voorwaarden, is het Surinaams recht van toepassing en worden beslecht door de daartoe bevoegde kantonrechter of door arbitrage of bindend advies met inachtneming van de toepasselijke wetgeving in Suriname.

### **Artikel 23 Slotbepalingen**

1. Deze Algemene Voorwaarden wordt uitgelegd, overeenkomstig de betekenis die daaraan worden toegekend.
2. Telesur is te allen tijde gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden, indien door aanwijsbare oorzaken de noodzaak daartoe bestaat. De wijzigingen treden in werking 30 dagen na de bekendmaking (via de media, waaronder ook de social media) of op een latere datum in de bekendmaking vermeld.
3. Met de inwerkingtreding van deze voorwaarden vervallen alle voorgaande Algemene Voorwaarden.