

ALGEMENE VOORWAARDEN

ONDERNEMINGEN, ORGANISATIES ZONDER WINSTOOGMERK EN BEOEFENAARS VAN EEN VRIJ BEROEP

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	5
Definities	3
1. Inleiding	5
2. Omschrijving Diensten	5
3. Het sluiten van de Overeenkomst	6
4. Verrekening van de Factuur	7
5. Betaling van Abonnementen	9
6. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant	9
7. Verplichtingen en aansprakelijkheden van Citymesh	11
8. Verkoop en levering van een Product	13
9. Garantie	13
10. Vertrouwelijkheid	15
11. Persoonsgegevens	15
12. Andere bepalingen	18
13. Geschillen	19

Definities

Abonnement(en)	Overeenkomst(en) waarbij door de Klant een periodieke betaling wordt gedaan wat hem het recht geeft om gedurende die periode van een Dienst gebruik te maken.
Abonnementsaanvraag	Het door de Klant (online) ingevulde en (digitaal) ondertekende formulier waarbij de Klant de levering van een Dienst bij wijze van Abonnement aanvraagt.
Activatie, Activeren	Het operationeel maken van een Dienst zodat de Klant van deze Dienst kan gebruikmaken.
Agent(en)	Persoon die bevoegd is om voor of in de plaats van een ander op te treden.
Algemene Voorwaarden	De Algemene Voorwaarden voor ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk of beoefenaars van een vrij beroep.
Bijzondere Voorwaarden	Aanvullingen op de Algemene Voorwaarden die betrekking hebben op een specifieke Dienst. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.
BIPT	Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, opgericht bij de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het BIPT waakt over een correct verloop van de activiteiten op de Belgische telecommunicatiemarkt en ziet toe op de verhoudingen tussen de diverse operatoren.
Citymesh	Citymesh BV, met maatschappelijke zetel te Siemenslaan 13 8020 Oostkamp en BTW-nummer BE 0712.645.340.
Citymesh Contacten	Contactadres: Siemenslaan 13 8020 Oostkamp - email: contact@citymesh.com - telefoonnummer: +32 (0)580 91 00.
Citymesh Portaal	Beveiligde toegangspoort tot de persoonlijke webomgeving van de Klant waarin Hij zijn gegevens, bestellingen, Facturen enz... kan inzien, alsook met Citymesh contact kan opnemen.
Dienst(en)	Elke dienst aangeboden door Citymesh dat door de Klant kan worden gebruikt na Installatie en/of Activatie.
Eindgebruiker	Iemand die een Product of Dienst gebruikt of zal gebruiken.
Factuur, Facturen	De beschrijvende staat van de kosten en vergoedingen in verband met de aan de Klant verstrekte of te verstrekken Dienst(en) en - eventueel - de door Citymesh verkochte Producten in het kader van de Overeenkomst en die in overeenstemming met de Belgische BTW-wetgeving een bevestiging omvat van het bestaan van een schuldvordering in geld ten opzichte van de Klant. De Klant dient zijn BTW-nummer mee te delen.

Hardware	Door Citymesh geleverd Product dat nodig is om een Dienst te Activeren en gebruiken, met eventueel inbegrip van Software.
Installatie	Het plaatsen, aansluiten of monteren van Hardware om een verbinding met het Netwerk te realiseren en het gebruik van een Dienst mogelijk te maken.
Installatie Adres	De fysieke locatie waar de Klant de vaste internettoegang zal gebruiken.
Klant, Hij, Hem	De onderneming, rechtspersoon of feitelijke vereniging of zelfstandige die een beroepsactiviteit uitoefent (vrij beroep, handelaar), die over een ondernemingsnummer beschikt, met wie Citymesh een Overeenkomst heeft en die de Dienst(en) voor beroepsmatige doeleinden gebruiken.
Netwerk	Het openbaar telecommunicatienetwerk dat wordt gebruikt voor de levering van de Dienst aan de Klant.
Netwerkoperator	De operator waarmee Citymesh een overeenkomst heeft gesloten voor het gebruik van diens Netwerk, rechtstreeks of onrechtstreeks via een andere operator.
Offerte	Formeel aanbod tot het sluiten van een Overeenkomst, opgesteld op verzoek van een potentiële Klant.
Orderbevestiging	Document dat de Abonnementaanvraag van de Klant bevestigt.
Overeenkomst	De wederzijdse verbintenis tussen Citymesh en de Klant, op grond waarvan Citymesh tegen vergoeding de Dienst aan de Klant ter beschikking stelt, en waarop de Algemene en Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn.
Partij	Citymesh of de Klant.
Partijen	Citymesh en de Klant.
Product(en)	Iets dat door een industrieel proces wordt geproduceerd.
Software	Alle elementen die vervat zijn in de Hardware en die worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht.
Vervaldatum	De dag waarop een Factuur uiterlijk moet betaald worden.
Werkdag(en)	Elke dag behalve zaterdag, zondag en Belgische feestdagen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

1. Inleiding

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, zijnde Citymesh, en de onderneming of organisatie zonder winstoogmerk of beoefenaar van een vrij beroep, hierna Klant genoemd, vanaf diens Abonnementsaanvraag. Zij maken deel uit van de Overeenkomst en zijn toepasselijk op alle daarmee verband houdende rechtshandelingen.
- 1.2. Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, bestaat de Overeenkomst uit de volgende documenten, hierna samen de Overeenkomst genoemd:
 - (i) het document "Samenvatting van het Contract",
 - (ii) de (eventuele) Offerte,
 - (iii) de Orderbevestiging,
 - (iv) deze Algemene voorwaarden,
 - (v) (eventuele) Bijzondere Voorwaarden.Elke Orderbevestiging vormt, na aanvaarding door Citymesh, een afzonderlijke Overeenkomst die bindend is voor de Partijen wat de betrokken Diensten en/of Producten betreft.
- 1.3. Door een Dienst en/of een Product te bestellen en/of te gebruiken verklaart de Klant uitdrukkelijk de documenten opgesomd in Artikel 1.2 te hebben ontvangen of in kennis te zijn gesteld van het bestaan van de voornoemde documenten, er kennis van te hebben genomen en ze te aanvaarden.
- 1.4. De Partijen gaan ervan uit dat de inhoud van de Overeenkomst in overeenstemming is met de marktpraktijken en een billijk evenwicht tussen beide Partijen tot stand brengt, gelet op de toepasselijke sector en de aard van de Producten en Diensten.
- 1.5. Wijzigingen of aanvullingen op verzoek van de Klant gelden slechts indien zij schriftelijk door Citymesh werden bevestigd.
- 1.6. Algemene Voorwaarden die door de Klant worden gehanteerd, worden door Citymesh uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook als daarin vermeld wordt dat ze voorrang hebben en/of ze bij de (eventuele) Offerte of/of Orderbevestiging gevoegd zijn en/of anderszins aan Citymesh zijn verstrekt.
- 1.7. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden kan te allen tijde worden geraadpleegd op de website van Citymesh of kan via Citymesh Contacten opgevraagd worden.

2. Omschrijving Diensten

- 2.1. Citymesh biedt aan de Klant de mogelijkheid om tegen betaling van de door Citymesh vastgestelde tarieven een ruim scala van Diensten te verkrijgen.
- 2.2. De technische specificaties van voornoemde Diensten, alsmede eventuele Bijzondere Voorwaarden verbonden aan het gebruik ervan, worden beschreven online op de website en in de handleiding of in de documenten die op verzoek van de Klant ter beschikking gesteld worden, en welke integraal deel uitmaken van de Overeenkomst.
- 2.3. Abonnementen voor internet toegang hebben geen gegarandeerde snelheden, tenzij specifiek vermeld. Door Citymesh op enig moment meegedeelde maximum

download- en uploadsnelheden zijn louter informatief en hebben geen enkele juridische waarde. De Klant erkent dat de individuele werkelijke snelheden die uiteindelijk zullen worden behaald door meerdere externe factoren worden bepaald, zoals beschreven in § 8 tot 13 van het Besluit van de Raad van het BIPT van 2 mei 2017 betreffende de mededeling van de snelheid van een vaste of mobiele breedbandverbinding, en alle andere niet aan Citymesh toerekenbare factoren.

3. Het sluiten van de Overeenkomst

- 3.1. Aan kennelijke verschrijvingen in een Offerte kan de Klant geen rechten ontleen. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, heeft een Offerte een geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen. Indien de Klant buiten die termijn de Offerte goedkeurt, heeft Citymesh het recht om, indien het dat wenst, de Klant mee te delen dat het geen Overeenkomst wenst te sluiten.
- 3.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat een door de Klant schriftelijk aanvaarde Offerte, of een door de Klant via de online order tool gedane Abonnementsaanvraag, door Citymesh wordt goedgekeurd. De minimumduur van de Overeenkomst wordt op de Orderbevestiging vermeld die naar het e-mailadres wordt gestuurd dat de Klant tijdens de bestelprocedure heeft opgegeven. De Klant zal Citymesh alle informatie verstrekken die het nodig acht om de Overeenkomst te sluiten, in het bijzonder het e-mailadres van de Klant dat zal worden gebruikt in het kader van de contractuele relatie met Citymesh. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die Hij aan Citymesh verstrekt.
- 3.3. Citymesh behoudt zich het recht voor om geen Overeenkomst te sluiten, zonder daarbij enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, om een (1) van de volgende redenen:
 - de infrastructuur van de Klant of het Netwerk ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen;
 - de apparatuur van de Klant kan het Netwerk verstoren;
 - de Klant of zijn eventuele gevolmachtigde verstrekt geen legitiem document waarmee Citymesh hem kan identificeren;
 - de Klant komt zijn verplichtingen waartoe Hij gehouden is op grond van een andere Overeenkomst met Citymesh niet na;
 - in geval van ernstige aanwijzingen van fraude, gebrek aan krediet of van niet-betaling van Producten en/of Diensten, hetgeen bijvoorbeeld uit een historiek van wanbetaling kan blijken;
 - de Klant weigert de door Citymesh gevraagde vooruitbetaling uit te voeren;
 - de Klant heeft tijdens de bestelprocedure incorrecte gegevens verstrekt (bijvoorbeeld onbestaande email adres, onbestaand adres, foute naam...).
- 3.4. De Klant erkent dat Hij bij de onderhandelingen door Citymesh volledig werd ingelicht en dat hem alles duidelijk werd uiteengezet aangaande de mogelijkheden en beperkingen van de door hem bestelde Dienst(en) en/of Product(en).
- 3.5. De aangegeven prijs is vast en onveranderlijk, behalve voor wat verder bepaald wordt in Artikel 4.9.

4. Verrekening van de Factuur

- 4.1. Alle Facturen zijn netto betaalbaar op de Vervaldatum vermeld op de Factuur.
- 4.2. De eenmalige en periodieke tarieven die de Klant moet betalen worden bij het sluiten van de Overeenkomst vastgesteld.
- 4.3. Alle prijzen en tarieven zijn in Euro (€) en, behoudens anders vermeld, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 4.4. Behoudens anders schriftelijk bepaald, vereisen Diensten de betaling van een eenmalige activatiekost, waarna een periodieke facturatie voor de levering van de Dienst volgt.
- 4.5. De periodieke vergoeding van de Dienst is verschuldigd vanaf de dag van Activatie tot de dag van stopzetting.
- 4.6. De Klant erkent in zijn relatie met Citymesh de geldigheid en de bewijskracht van de Facturen en van alle andere documenten die dienen voor de opmaak ervan.
- 4.7. De verrekening van de Factuur geschiedt maandelijks en vooraf, waarbij de Klant per e-mail of via zijn Citymesh Portaal een Factuur ontvangt. Citymesh behoudt zich het recht voor om geen Facturen per post te versturen. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, bevat de eerste Factuur de aanrekening van de aan de Dienst verbonden eenmalige kosten alsook de aanrekening van de eerste twee (2) Abonnement periodes.
- 4.8. LAATTIJDIGE BETALING
 - 4.8.1. Citymesh is gerechtigd om de Klant op elk moment schriftelijk te herinneren aan het verstrijken van de Vervaldag van de Factuur en hem uit te nodigen om binnen een redelijke termijn de verschuldigde betaling te verrichten.
 - 4.8.2. Wanneer op de dag van de Vervaldag blijkt dat een Factuur nog niet betaald is, zal Citymesh de Klant via e-mail een eerste schriftelijke herinnering sturen. Deze eerste schriftelijke herinnering is kosteloos. De schriftelijke herinnering heeft de juridische waarde van een ingebrekestelling. De kosten voor de daaropvolgende schriftelijke herinneringen zullen maximaal € 10,00 bedragen.
 - 4.8.3. Vanaf de Vervaldag van de Factuur tot het moment van de volledige betaling, is de Klant van rechtswege verwijntresten verschuldigd op het niet-betwiste totaalbedrag van de Factuur. De verwijntresten worden berekend tegen de wettelijke rentevoet van 10 % per jaar, tenzij de wettelijke rente lager is. De gehanteerde rente is dan de wettelijke rente.
 - 4.8.4. Indien de Klant binnen de gestelde termijn geen gevolg geeft aan een gebeurlijke Ingrekestelling, en geen geldige betwisting van het openstaande bedrag vermeld in de Ingrekestelling aan Citymesh heeft kenbaar gemaakt, is Citymesh gerechtigd om de Dienst te onderbreken. Citymesh zal de Klant geen kosten aanrekenen voor een onderbreking wegens wanbetaling. Voor de reactivering van de Dienst na een onderbreking wegens wanbetaling, is Citymesh gerechtigd om de Klant een bedrag van maximaal € 30,00 aan te rekenen.

- 4.8.5. In het geval dat tijdens de voorbije periode van twaalf (12) maanden de Dienst al eens werd onderbroken wegens wanbetaling, is Citymesh gerechtigd om de Dienst zonder voorafgaande waarschuwing onmiddellijk te onderbreken indien de Klant een Factuur niet tijdig betaalt en geen geldige betwisting van het openstaande bedrag aan Citymesh heeft kenbaar gemaakt.
- 4.8.6. Wanneer de Klant binnen de gestelde termijn geen gevolg heeft gegeven aan een gebeurlijke Ingebrekestelling en geen geldige betwisting van het openstaande bedrag vermeld in de Ingebrekestelling aan Citymesh heeft kenbaar gemaakt, is Citymesh gerechtigd om op eender welk moment naar keuze het dossier ter incasso uit handen te geven. In dergelijk geval is Citymesh gerechtigd om aan de Klant maximaal € 150,00 incassokosten door te rekenen voor zover het totaal van de verschuldigde hoofdsom, verhoogd met de wettelijke rente, het bedrag van € 1.250,00 niet overschrijdt. In het geval het aan Citymesh verschuldigde bedrag hoger is dan € 1.250,00 zullen de reële incassokosten aan de Klant worden doorgerekend.
- 4.9. Citymesh behoudt zich het recht voor om de prijzen van periodieke Diensten op eender welk moment te wijzigen. In geval van een prijsverhoging heeft de Klant het recht de Overeenkomst zonder boete op te zeggen door middel van eender welk schriftelijk middel (bijv. brief, e-mail, ticket, etc.) na kennisgeving van de voorgestelde wijzigingen. De Klant zal tijdig en minstens één (1) maand op voorhand individueel (per e-mail, per post...) op de hoogte worden gebracht van deze wijzigingen en zal tegelijkertijd op de hoogte worden gebracht van zijn recht om de Overeenkomst zonder boete op te zeggen uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien hij de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt.
- 4.10. BETWISTE FACTUREN
- 4.10.1. Indien de Klant klachten heeft aangaande de juistheid van de Factuur, kan Hij de bezwaren schriftelijk binnen vijftien (15) kalenderdagen, volgend op de datum dat de Factuur werd opgemaakt, aan Citymesh kenbaar maken. Na deze termijn wordt de Factuur door de Klant aanvaard geacht. Mondelinge protesten van een Factuur door de Klant worden als onbestaand beschouwd en zullen door Citymesh niet worden behandeld.
- 4.10.2. Na ontvangst van het bezwaar zal Citymesh onmiddellijk een onderzoek instellen naar de juistheid van de Factuur.
- 4.10.3. Indien een betwisting van een Factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, zal Citymesh, na ontvangst van de betwisting, de invordering van het betwiste deel van de Factuur onmiddellijk opschorten dan wel de nodige stappen ondernemen om de verkeerde Factuur te corrigeren. Citymesh zal de Klant duidelijk het niet betwiste bedrag, alsook de datum waartegen dit moet worden betaald, meedelen.
- 4.10.4. Wanneer Citymesh de klacht verwerpt, wordt het betwiste bedrag onmiddellijk opeisbaar. De betalingstermijn voor deze som wordt vermeld in het schrijven waarin de beslissing wordt bekendgemaakt. Op geen enkele manier zal Citymesh kosten in rekening brengen voor de afhandeling van de

betwisting, met uitzondering van gevallen waarin de betwisting aantoonbaar tot doel heeft de betaling uit te stellen.

- 4.11. De Klant die van het Installatieadres verhuist of de locatie aan een derde overdraagt zonder zijn Abonnement op de Dienst(en) op te zeggen, te wijzigen of over te dragen, blijft verantwoordelijk voor de betaling van de aan Citymesh verschuldigde bedragen en het gebruik van de Dienst(en).

5. Betaling van Abonnementen

- 5.1. Abonnementen worden met domiciliëring of (online) overschrijving vooraf betaald op het door Citymesh op de Factuur aangeduide rekeningnummer, met duidelijke vermelding van het op de Factuur vermelde betalingskenmerk.
- 5.2. Extra verbruik en op tijd en materieel gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd.

6. Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Klant

- 6.1. De Klant verbindt zich ertoe identificeerbaar te zijn. Dit impliceert dat de Klant bij de Abonnementsaanvraag correcte gegevens dient op te geven. De Klant blijft ook daarna als enige verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens en verbindt zich ertoe Citymesh onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de bij de indiening van de Abonnementsaanvraag verstrekte informatie. Onder andere dienen te worden meegedeeld:
 - elke adreswijziging;
 - elke wijziging van de maatschappelijke zetel, van de juridische vorm, van het maatschappelijk doel of van de naam van de vennootschap;
 - elke wijziging in verband met financiële informatie (bankrekening, domiciliëring...).Indien de Klant de wijzigingen niet onmiddellijk mededeelt, kan Hij geen enkele aanspraak maken op het met terugwerkende kracht aanbrengen van wijzigingen of herfactureren door Citymesh.
- 6.2. Indien Citymesh door de Klant gevraagd wordt om retroactief documenten op te maken nadat er door deze laatste administratieve wijzigingen werden uitgevoerd aan de aanvankelijk doorgegeven informatie, of nadat door de Klant bepaalde facturatiegegevens werden aangepast, is Citymesh gerechtigd om administratiekosten ten bedrage van € 12,40 per document aan te rekenen, uitgezonderd in het geval van verhuis van de Klant.
- 6.3. De Klant zal van de Dienst gebruik maken conform de toepasselijke wet- en regelgeving en zal zich gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig persoon verwacht mag worden.
- 6.4. De Klant dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst. De Klant zal de Dienst niet gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of handelingen.
 - 6.4.1. De Klant verbindt zich ertoe de geldende wetgevingen na te leven wanneer Hij van de Dienst gebruikmaakt. Verboden is onder andere elke vorm van communicatie met een onwettig, onjuist, obscene of lasterlijk karakter, die een inbreuk vormt op de openbare orde en/of de goede zeden en op de

- privacy van andere Klanten of derden, op de geldende wetgeving inzake rassen- en vreemdelingenhaat, evenals de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie.
- 6.4.2. De Klant verbindt zich ertoe de intellectuele eigendomsrechten (waaronder zonder beperking de auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten en rechten op databanken) van Citymesh, andere Klanten en derden te respecteren.
- 6.4.3. De Klant verbindt zich ertoe om geen ongevraagde boodschappen te verzenden, geen virus(sen) te verspreiden, of communicatie of gegevensopslag op andere wijze te verstoren, geen schade te berokkenen aan de Citymesh diensten, of het gebruik of de capaciteit van de Citymesh diensten voor andere Klanten of derden te beperken of te verhinderen, waaronder het internet nodeloos te belasten door een grote ongerechtvaardigde verkeersstroom te veroorzaken (flooding, spamming, enz...).
- 6.4.4. De Klant verbindt zich ertoe geen daden van informaticapiraterij of 'hacking' te stellen tegen het systeem van Citymesh of elk ander systeem, zich geen toegang te verschaffen tot gegevens of systemen door middel van valse sleutels, valse codes en/of valse hoedanigheden of op andere illegale wijze, geen diefstal van gegevens te plegen en de integriteit van de informaticagegevens en programma's niet aan te tasten, te beschadigen of te vernietigen.
- 6.4.5. De Klant verbindt zich ertoe om geen gebruikersnaam (zijnde het deel van het elektronische adres voorafgaand aan @) te kiezen en te gebruiken die in strijd is met de openbare orde en/of de goede zeden of die afbreuk doet aan het imago of aan de rechten van Citymesh of derden. Citymesh behoudt zich het recht voor om elke naam die strijdig is met deze principes, te wijzigen en te verbieden.
- 6.5. Citymesh vraagt aan de Klant op de hoogte gebracht te worden van elke ongeoorloofde inhoud die vanaf het Netwerk toegankelijk is, teneinde Citymesh in staat te stellen de nodige en passende maatregelen te treffen om deze informatie uit te wissen of ontoegankelijk te maken.
- 6.6. De Klant is als enige aansprakelijk voor elke schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, materieel of immaterieel, die door hemzelf of een van zijn aangestelden aan Citymesh of een derde wordt toegebracht. De Klant verbindt zich ertoe om Citymesh te vergoeden voor elke vraag, vordering, veroordeling tot schadeloosstelling waarvan Citymesh het voorwerp zou zijn ten gevolge van het gedrag of de boodschappen die de Klant of een van zijn aangestelden op internet zouden hebben verspreid, of ten gevolge van enig ander gebruik door de Klant van de Dienst en voor alle vorderingen van derden.
- 6.7. In het geval dat de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft Citymesh het recht de aan de Klant geleverde Dienst(en) die het voorwerp uitmaakt (uitmaken) van dezelfde Factuur geheel of gedeeltelijk te schorsen. De schorsing van de Dienst eindigt wanneer de Klant zijn verplichtingen volledig is nagekomen. Op het ogenblik dat de toegang tot de Dienst wordt hersteld, is Citymesh gerechtigd om de Activatie kosten eigen aan het opstarten van de Dienst aan de Klant in rekening te brengen. Tijdens de duur van de schorsing van de Dienst blijft de betaling van de maandelijkse

vergoeding(en) verschuldigd, tenzij de Klant onweerlegbaar kan aantonen dat Citymesh de Dienst ten onrechte heeft geschorst.

- 6.8. In het geval van een ernstige tekortkoming door de Klant aan zijn verplichtingen, is Citymesh gerechtigd om onmiddellijk de toegang van de Klant tot de Dienst(en) te blokkeren. De Klant wordt binnen een redelijke termijn schriftelijk van deze blokkering op de hoogte gebracht en in gebreke gesteld om zijn verplichtingen te vervullen. Het emailadres dat hiervoor zal worden gebruikt is het emailadres dat de Klant tijdens de Abonnementsaanvraag aan Citymesh als contact emailadres heeft opgegeven. Indien binnen de vijf (5) werkdagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de verzending van de ingebrekestelling, de Klant zijn verplichtingen niet nakomt en zich er niet formeel toe verbonden heeft deze in de toekomst na te komen, heeft Citymesh het recht om de Overeenkomst op te zeggen. Deze opzegging geeft de Klant geen enkel recht op een schadevergoeding.
- 6.9. Bij een vermoeden van fraude is Citymesh uit voorzorg gerechtigd de toegang van de Klant tot de Dienst(en) onmiddellijk te blokkeren. De Klant zal schriftelijk op de hoogte worden gesteld van deze blokkering en kan zich daartegen schriftelijk verzetten door aanvullende informatie te verstrekken. Na ontvangst van het verzet voor de blokkering door de Klant zal Citymesh het vermoeden van fraude onderzoeken in het licht van de door de Klant verstrekte informatie en binnen tien (10) Werkdagen schriftelijk een beslissing nemen over de blokkering van de Dienst.

7. Verplichtingen en aansprakelijkheden van Citymesh

- 7.1. Met uitzondering van de tijd die nodig is voor onderhoud aan de Dienst door of vanwege Citymesh of de Netwerkoperator van wiens Netwerk Citymesh gebruik maakt, zal Citymesh zich inspannen zijn diensten beschikbaar aan te bieden. Citymesh behoudt zich het recht voor de Dienst te schorsen of te beperken om onderhoudsredenen, om aanpassingen uit te voeren of indien het gebruik of een storing van de Dienst deze of andere diensten van Citymesh verstoort. Citymesh zal ervoor zorgen de duur ervan te beperken tot de tijd die nodig is voor de uitvoering van de werken. Citymesh is geen enkele schadevergoeding verschuldigd voor dergelijke schorsingen of beperkingen.
- 7.2. Citymesh levert alle redelijke inspanningen om de Dienst gedurende de Overeenkomst operationeel ter beschikking te stellen. Alle verplichtingen van Citymesh moeten worden beschouwd als middelenverbintenissen, behalve indien ze aan specifieke Service Levels zijn onderworpen. Dat houdt in dat Citymesh niet aansprakelijk is voor de onbeschikbaarheid van enige Citymesh Dienst en/of enige andere tekortkoming als gevolg van redelijkerwijs voor Citymesh niet voorzienbare omstandigheden en omstandigheden die het niet toerekenbaar is, zoals onder meer, doch niet beperkt tot, storingen en/of uitval van het internet en de internetverbindingen, het vaste of mobiele telefoonnetwerk, de telecomunicatie infrastructuur van een operator, de communicatieverbindingen of apparatuur van Citymesh of derden die diensten leveren aan Citymesh, de elektriciteitsvoorziening en andere storingen die buiten de macht van Citymesh liggen, en verder ook internationale conflicten, invoerreglementeringen en -beperkingen, maatregelen van enige overheid, gewelddadige of gewapende acties, cyberaanvallen,

arbeidsongeregeldheden, boycot acties, vertragingen of niet-uitvoering van leveringen van derde-contracten van Citymesh.

- 7.3. In geval van onbeschikbaarheid of tekortkoming te wijten aan een (1) van de hierboven omschreven omstandigheden voor een periode van meer dan twee (2) maanden, is elke Partij gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen zonder de andere Partij een schadeloosstelling verschuldigd te zijn.
- 7.4. Citymesh is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade aan de Klant wanneer die het gevolg is van een toerekenbare contractuele tekortkoming van Citymesh, dewelke door de Klant onweerlegbaar kan bewezen worden en door Citymesh kan vastgesteld worden. Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen, in geval van aansprakelijkheid van Citymesh, op welke grond ook, zal de schadevergoeding waarop de Klant aanspraak kan maken, per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen beschouwd worden als één (1) gebeurtenis, nooit hoger zijn dan een bedrag betaald door de Klant voor toegang tot de Dienst gedurende twaalf (12) maanden, alle schadeloosstellingen inbegrepen.
In geen geval is Citymesh aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder (doch niet beperkt tot) verlies of beschadiging van gegevens, verlies van inkomsten of winsten, financiële verliezen, bijkomende uitgaven, verlies van klanten, verstoorde planning of productie en vorderingen van derden.
Elke vordering of aanspraak van de Klant tegen Citymesh vervalft een (1) jaar na de melding van de oorzaak van deze vordering of aanspraak.
- 7.5. De Klant aanvaardt dat Citymesh niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de ingave door hem via een Citymesh webpagina van persoonlijke gegevens of gegevens die als dusdanig kunnen worden beschouwd. Citymesh kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, materieel of immaterieel, die het gevolg is van onvoldoende beveiliging van de internetverbinding waarmee de Klant met Citymesh contact maakt tijdens het meedelen, wijzigen, consulteren of eender welke andere handeling met betrekking tot zijn persoonlijke gegevens of gegevens die als dusdanig kunnen worden beschouwd. Voor details over het beheer en de verwerking door Citymesh van de meegedeelde persoonlijke gegevens of gegevens die als dusdanig kunnen worden beschouwd, verwijzen wij naar ons privacy beleid, <https://www.citymesh.com/nl/legal/privacy-beleid>.
- 7.6. De Klant aanvaardt dat Citymesh niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het verwijderen of niet ontvangen van e-mails of andere informatie, of voor het niet bewaren van e-mails of andere informatie.
- 7.7. Citymesh kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de mededelingen of de boodschappen, noch voor de integriteit van de gegevens die via het Citymesh Netwerk worden verstuurd. Citymesh kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer deze worden aangeboden door derden en toegankelijk zijn via het Citymesh Netwerk. Citymesh verstrekt geen waarborgen en is niet aansprakelijk voor de diensten die worden aangeboden of de informatie die wordt verspreid via het Citymesh Netwerk.
- 7.8. Wanneer de Klant de Overeenkomst opzegt, zal Citymesh zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst(en) afsluiten en de Klant een schriftelijke bevestiging hiervan sturen.

8. Verkoop en levering van een Product

- 8.1. Producten dienen – tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen – vooraf betaald te worden, hetzij via online betaling, hetzij via overschrijving.
- 8.2. Een Product dat aan de Klant wordt verkocht, blijft eigendom van Citymesh tot de prijs integraal is betaald, inclusief alle kosten en taksen. In geval van beschadiging van het Product zal het nog niet betaalde gedeelte van de verkoopprijs onmiddellijk verschuldigd worden.
- 8.3. Levering van een Product gebeurt zodra Citymesh de betaling heeft ontvangen, behoudens uitputting van de voorraad van het Product bij Citymesh. In het geval dat de Klant voor een Installatie door een Citymesh techniekster heeft gekozen, zal het Product door de Citymesh techniekster worden meegebracht, voor zover het Product het opstarten of functioneren van een andere Dienst niet beïnvloedt. In dit laatste geval zal het Product verstuurd worden zodra Citymesh de betaling ervan heeft ontvangen, behoudens uitputting van de voorraad van het Product in kwestie.
- 8.4. Elke aflevering van een Product geschiedt ex-magazijn Citymesh. Op vraag van de Klant kan Citymesh het transport van het Product organiseren naar een door de Klant opgegeven leveringsadres. Elk transport is voor rekening van de Klant. De aan de Klant vooraf meegedeelde kosten voor transport, aangetekende zending, per expres, e.a. zullen apart aan de Klant gefactureerd worden en zijn dus in geen geval begrepen in de opgegeven eenheidsprijs van het Product. Citymesh heeft aan zijn leveringsplicht voldaan op het moment van ondertekening van het ontvangstbewijs. Bij weigering zonder gegronde reden van in ontvangstname van het bestelde Product, is de Klant de eventueel hieraan verbonden kosten van het retourneren van het Product aan Citymesh verschuldigd.
- 8.5. Het risico van verlies of beschadiging van het aangekochte Product gaat over op de Klant zodra Hij of een door Hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het Product fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als deze van de Klant de opdracht heeft gekregen het Product te vervoeren en de keuze voor het gebruik van deze vervoerder niet door Citymesh was geboden.

9. Garantie

- 9.1. Citymesh verbindt zich ertoe om aan de Klant een Product te leveren dat met de Overeenkomst in overeenstemming is.
- 9.2. Het aan de Klant geleverde Product is in overeenstemming met de Overeenkomst indien het
 - 1° in overeenstemming is met de door Citymesh gegeven beschrijving ervan ;
 - 2° geschikt is voor elk bijzonder door de Klant gewenst gebruik dat deze aan Citymesh bij het sluiten van de Overeenkomst heeft meegedeeld en dat Citymesh heeft aanvaard ;
 - 3° geschikt is voor het gebruik waartoe Producten van dezelfde soort gewoonlijk dienen ;
 - 4° de kwaliteit en prestaties biedt die voor Producten van dezelfde soort normaal zijn en die de Klant redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van het

Product en op de eventuele door Citymesh, de producent of diens vertegenwoordiger publiekelijk gedane mededelingen over de bijzondere kenmerken ervan.

Citymesh is niet gebonden door publiekelijk afgelegde mededelingen indien het kan aantonen dat

- bedoelde mededeling Citymesh niet bekend was en redelijkerwijs niet bekend kon zijn;
- deze mededeling op het tijdstip van het sluiten van de Overeenkomst was rechtgezet, of
- de mededeling de beslissing tot aankoop van het Product niet kon beïnvloeden.

Gebrek aan overeenstemming wordt geacht niet te bestaan in de zin van dit Artikel als, op het tijdstip van het sluiten van de Overeenkomst, de Klant het gebrek kende of redelijkerwijs daarvan op de hoogte moest zijn.

Gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde Installatie van het Product wordt gelijkgesteld met gebrek aan overeenstemming van het Product wanneer de Installatie door Citymesh of onder diens verantwoordelijkheid is uitgevoerd. Hetzelfde geldt als er een Product door de Klant geïnstalleerd wordt en de verkeerde Installatie een direct gevolg is van een fout in de handleiding.

- 9.3. Citymesh is jegens de Klant aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van een Product en dat zich manifesteert binnen een termijn van zes (6) maanden, te rekenen vanaf voornoemde levering.
- 9.4. De Klant dient Citymesh op de hoogte te brengen van het gebrek aan overeenstemming binnen een termijn van twee (2) maanden vanaf de dag waarop de Klant het gebrek heeft vastgesteld.
- 9.5. Manifesteert zich een gebrek aan overeenstemming binnen een termijn van zes (6) maanden vanaf de levering van het Product, dan geldt tot bewijs van het tegendeel door Citymesh het vermoeden dat dit gebrek bestond op het tijdstip van levering, tenzij dit vermoeden onverenigbaar is met de aard van het Product of met de aard van het gebrek aan overeenstemming, door onder andere rekening te houden met het feit of het Product nieuw dan wel tweedehands is. Na het verstrijken van de termijn van zes (6) maanden, in het geval van betwisting door Citymesh betreffende niet-overeenstemming, moet de Klant bewijzen dat het gebrek aan overeenstemming bestond op het tijdstip van de levering van het Product.
- 9.6. In het geval dat blijkt dat het gemelde gebrek bestond op het moment van de levering van het Product, zal de Klant worden gevraagd om het defect Product naar Citymesh terug te sturen bij ontvangst van een vervangend Product.
De Klant moet het defect Product naar Citymesh terugsturen binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van het vervangend Product, en dit in de volledige originele verpakking, inclusief alle materialen die oorspronkelijk in de doos zaten (kabels, handleiding ...). De Klant kan hiervoor gebruik maken van de *Easy Retour sticker* die bij het vervangend Product wordt meegeleverd.
Indien de Klant het defect Product niet terugstuurt binnen de vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van het vervangende Product, is Citymesh gerechtigd om het vervangend Product te factureren tegen de op dat moment gangbare verkoopprijs. In geval van betwisting ligt de bewijslast van de terugzending bij de Klant.

- 9.7. De garantieverplichting van Citymesh geldt niet in de volgende gevallen:
- overmacht ;
 - gebreken veroorzaakt door onjuist, oneigenlijk of ongeautoriseerd gebruik door de Klant ;
 - herstel van databestanden, begrepen zijnde dat elke normale voorzichtige Klant zelf instaat voor een periodieke reserveopslag van zijn gegevens (back-up) ;
 - gebreken ingevolge een eigen fout van de Klant, zijn aangestelden of tussenkomst van derden, dewelke niet voorafgaandelijk door Citymesh goedgekeurd werden ;
 - gebreken ingevolge niet-toerekenbare tekortkomingen van toeleveranciers ;
 - gebreken ingevolge niet onmiddellijke mededeling door de Klant van eventuele fouten met alle beschikbare informatie en documentatie ;
 - gebreken veroorzaakt door ongeval, brand, natuurrampen, elektriciteitsstoringen en in het algemeen elke oorzaak vreemd aan het geleverd Product.
- 9.8. Onverminderd de informatieplicht van Citymesh zijn de keuze van het Product, de analyse van de technische kenmerken, de compatibiliteit van het Product met de omgeving van de Klant, en de configuratie van het Product in alle omstandigheden de exclusieve aansprakelijkheid van de Klant.

10. Vertrouwelijkheid

- 10.1. De Partijen verbinden zich ertoe de Overeenkomst alsook de inhoud ervan en alle documenten, informatie en gegevens - ongeacht de drager - die zij uitwisselen naar aanleiding van de uitvoering van de Overeenkomst als vertrouwelijk te beschouwen.
- 10.2. Bijgevolg verbinden de Partijen zich ertoe de opgesomde elementen niet mee te delen of te onthullen aan derden om gelijk welke reden zonder het voorafgaande schriftelijke akkoord van de betrokken Partij.
- 10.3. Als een wettelijk bevoegde overheid de mededeling zou vereisen, moet de Partij die ertoe verplicht wordt, confidentiële informatie te onthullen, vooraf de andere Partij daarover inlichten teneinde de omvang en de inhoud van deze onthulling te bespreken.
- 10.4. De Partijen kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat de andere Partij van de vertrouwelijke informatie maakt.
- 10.5. Deze verbintenis geldt tijdens de duur van de Overeenkomst en gedurende de twee (2) jaar die volgen op het verstrijken van de Overeenkomst.

11. Persoonsgegevens

- 11.1. De uitvoering van de Overeenkomst en de levering en facturering van de Dienst(en) en Product(en) door Citymesh impliceren dat de Partijen persoonsgegevens met betrekking tot de Klant en, waar van toepassing, tot de Eindgebruikers, via hun relatie met de Klant, verwerken.
- 11.2. Citymesh verwerkt persoonsgegevens van zijn Klanten (en eventueel van hun medewerkers en/of Eindgebruikers), zoals identificatiegegevens, contactgegevens, gegevens over het gebruik van de Producten en Diensten van Citymesh, gegevens

over het communicatieverkeer, Factuur- en betalingsgegevens en technische gegevens.

11.3. In dit kader zullen beide Partijen de toepasselijke gegevensbeschermingswetten en -reglementen naleven, inclusief maar niet beperkt tot

- (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679),
- (ii) de nationale wetten ter implementatie van de Richtlijn over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en
- (iii) elke andere geldende regelgeving die van toepassing kan zijn op persoonsgegevens die verwerkt worden in de loop van de uitvoering van de Overeenkomst (hierna gezamenlijk met de 'Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming' aangeduid).

Voor de doeleinden van deze bepaling zullen alle termen en uitdrukkingen die betrekking hebben op gegevensbescherming de betekenis hebben die hun wordt toegekend in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming.

11.4. Citymesh treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor alle gegevensverwerkingsactiviteiten in verband met de levering van Producten en Diensten in het kader van de Overeenkomst, met inbegrip van de opstelling en levering van de Facturen in verband met de Dienst(en). De verwerkingsactiviteiten worden omschreven in het privacy beleid op de Citymesh website.

11.5. De Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de (verdere) verwerking voor zichzelf van persoonsgegevens die Hij ontvangt van Citymesh in verband met de levering van Producten en Diensten.

11.6. CITYMESH ALS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

11.6.1. Wanneer Citymesh handelt in zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke, zal het

- de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen, en deze in geen geval doorgeven aan een derde partij tenzij anderszins werd overeengekomen tussen de Partijen, of tenzij dat vereist is door de wet of door enige relevante gerechtelijke of toezichthoudende autoriteit;agent
- ervoor zorgen dat elke natuurlijke persoon die handelt onder zijn autoriteit (inclusief maar niet beperkt tot de werknemers, consultants, Agenten, onderaannemers, andere verwerkers, ...) en die toegang heeft tot de persoonsgegevens, onderworpen is aan de wettelijke of contractuele geheimhoudingsverplichtingen en alle verplichtingen in dit Artikel 11 naleeft;
- de gepaste technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen implementeren, rekening houdend met de technologische vooruitgang, de implementatiekosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's, om de persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige beschadiging of vernietiging, verlies of wijziging, en tegen ongeoorloofde verspreiding, misbruik of enige andere verwerking die in strijd is met de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming;
- zonder onnodig uitstel de Klant op de hoogte brengen in geval van:

- een inbreuk op persoonsgegevens, die betrekking heeft op de persoonsgegevens die – rechtstreeks of onrechtstreeks - verschaft werden of beschikbaar gemaakt werden door de Klant;
 - een juridisch bindend verzoek voor de verstrekking van de persoonsgegevens aan een derde partij doen (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen);
 - voor zover dat mogelijk is en op verzoek van de Klant, de Klant redelijke ondersteuning bieden in de naleving van zijn wettelijke verplichtingen met betrekking tot:
 - de verzoeken door de betrokkenen die hun rechten onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming uitoefenen;
 - de veiligheid van de verwerking van persoonsgegevens (implementatie van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen);
 - de melding van inbreuken op persoonsgegevens aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokkene, en
 - de gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en de raadpleging van de toezichthoudende autoriteit in dit opzicht.
 - op verzoek van de Klant, alle nodige informatie beschikbaar maken om de naleving van zijn verplichtingen onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming en dit Artikel aan te tonen.
- 11.6.2. Binnen de reikwijdte van de toepasselijke wettelijke bepalingen kan een natuurlijke persoon die bewijs kan leveren van zijn/haar identiteit, zijn/haar rechten als betrokkene met betrekking tot zijn/haar persoonsgegevens die worden verwerkt door Citymesh uitoefenen door een bericht te sturen naar [privacy\[at\]citymesh.com](mailto:privacy@citymesh.com) ter attentie van de Data Privacy Officer. De Klant dient dit bericht te versturen vanuit het officiële e-mailadres dat aan Citymesh als contact e-mailadres werd meegedeeld.
- 11.6.3. Op verzoek van de Klant zal Citymesh de persoonsgegevens terugbezorgen en/of wissen, ten laatste op het ogenblik van de beëindiging van de Overeenkomst, tenzij en voor zolang Citymesh en/of de Klant de wettelijke verplichting heeft om de gegevens bij te houden.
- 11.6.4. Citymesh besteedt diensten uit aan derde partijen, en vertrouwt ook enkele van de Diensten die geleverd worden aan de Klant toe aan derde partijen in het kader van onderaannemings- en samenwerkingsovereenkomsten. Derde partijen krijgen uitsluitend toegang tot de persoonsgegevens van de Klanten wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Dienst(en). Persoonsgegevens kunnen door Citymesh ook aan derden worden verstrekt, wanneer toepasselijke verordeningen, wetten of reglementen van een overheidsinstantie of een gerechtelijke autoriteit dit noodzakelijk maken. De Klant zal hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht. (tenzij het bij wet verboden is de Klant daarvan op de hoogte te brengen).
- 11.6.5. Citymesh verwerkt persoonsgegevens van Klanten die hun verplichtingen jegens Citymesh niet nakomen met het oog op de bestrijding van fraude en wanbetaling. Voor elke Overeenkomst die door een (potentiële) Klant wordt ondertekend, is Citymesh gerechtigd informatie op te vragen bij bepaalde

leveranciers van handels- en financiële gegevens om na te gaan of de (potentiële) Klant in staat zal zijn om zijn verplichtingen na te komen.

11.6.6. Citymesh verwerkt persoonsgegevens voor de controle van het redelijke gebruik van de roamingdiensten. Citymesh is gemachtigd de persoonlijke verkeers- en locatiegegevens van de Klant en de Eindgebruiker(s) aan de bevoegde overheidsdiensten, de gerechtelijke autoriteiten en de nooddiensten door te geven indien zij daarom vragen. De hierboven vermelde gegevens van de Klant en de Eindgebruiker(s) zijn opgenomen in de databanken van Citymesh.

11.6.7. Daarnaast doet Citymesh ook een beroep op Agenten voor het beheer van en advies aan de Klanten. In deze context kan Citymesh persoonsgegevens van zijn Klanten en/of hun Eindgebruikers, in verband met hun identificatie, de geleverde communicatiediensten of Abonnementen die afgesloten worden met de Klanten, doorgeven aan de Agenten of deze gegevens van hen verkrijgen.

11.7 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

11.7.1. De Klant aanvaardt dat Hij ervoor zal zorgen

- dat alle persoonsgegevens die door de Klant aan Citymesh worden verstrekt, te allen tijde juist en volledig zijn en blijven;
- dat de betrokkenen op wie de gegevensverwerking betrekking heeft, naar behoren worden geïnformeerd over het feit dat Citymesh persoonsgegevens over hen kan verwerken in het kader van de Overeenkomst;
- dat de betrokkenen op de hoogte worden gebracht van hun rechten op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming;
- dat de betrokkenen naar behoren worden geïnformeerd over het feit dat de Klant Factuurgegevens verwerkt en de metadata van elektronische communicatie die door Citymesh aan de Klant worden geleverd.

11.7.2. De Klant aanvaardt dat Hij als enige verantwoordelijk is voor het naleven van de bovenvermelde verplichtingen. De Klant zal, op verzoek van Citymesh, aantonen dat Hij deze verplichtingen naleeft.

12. Andere bepalingen

12.1. De Klant erkent kennis te hebben genomen van vermelde Algemene Voorwaarden en deze te aanvaarden. Door gewoon gebruik te maken van de Dienst bevestigt de Klant de aanvaarding ervan.

12.2. Citymesh en de Klant komen overeen dat alle onderlinge communicatie via beveiligde e-mail dezelfde wettelijke waarde heeft als geschreven en ondertekende briefwisseling.

12.3. Citymesh en de Klant komen overeen dat de informatie inzake de communicaties, de Overeenkomst en de betalingen die door Citymesh wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel.

12.4. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen, primeren in de volgende volgorde:

- (i) dienstspecifieke en/of klantspecifieke bepalingen;
 - (ii) eventuele Bijzondere Voorwaarden;
 - (iii) deze Algemene Voorwaarden.
- 12.5. Algemene en Bijzondere Voorwaarden zijn te raadplegen in het Nederlands, Frans en Engels. In geval van een discrepantie tussen de verschillende versies, prevaleert de Nederlandse versie.
- 12.6. Citymesh behoudt zich het recht voor om de voorwaarden van de Overeenkomst op eender welk moment te wijzigen. De Klant heeft het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden de Overeenkomst zonder boete op schriftelijke manier (bvb. per post, email...) op te zeggen. De Klant wordt van dergelijke wijzigingen tijdig en ten minste een (1) maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld (via email of per post) en wordt tegelijkertijd op de hoogte gesteld van zijn recht om zonder boete de Overeenkomst op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien Hij de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt.
- 12.7. De ongeldigheid of onafdwingbaarheid van een (1) van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden doet in geen enkel opzicht afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen.
- 12.8. Alle vroegere, mondelinge of schriftelijke, akkoorden en overeenkomsten worden nietig beschouwd en volledig vervangen door de bepalingen van de onderhavige Overeenkomst.

13. Geschillen

- 13.1. Citymesh verbindt zich ertoe om problemen waarvan het op de hoogte wordt gebracht en waaraan het kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord of de geboden oplossing, kan Hij zich tot de interne klachtendienst van Citymesh wenden. Alleen schriftelijke klachten via klachten@citymesh.com of op het contactadres van Citymesh, ter attentie van de Klachtendienst, Siemenslaan 13 te 8020 Oostkamp worden in aanmerking genomen. Gelet dat de inhoud van een telefoongesprek niet naspeurbaar is, worden telefonische klachten, of verwijzingen naar een telefoongesprek in een schriftelijke klacht, als onbestaande geacht. Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord of de geboden oplossing van de Citymesh Klachtendienst, dan kan Hij zich tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel – E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be) wenden.
- 13.2. De met Citymesh afgesloten Overeenkomsten worden beheerst door het Belgisch recht.
- 13.3. Voor alle betwistingen die kunnen voortspuiten uit de Overeenkomst waarvan o.m. de Factuur het afdoend bewijs is alsmede voor deze die betrekking hebben op de uitvoering door Partijen van hun verbintenissen zijn alleen Belgische Rechtbanken bevoegd.