

## **Algemene gebruiksvoorwaarden voor ALLOcloud-diensten**

### **1. Definities**

ALLOcloud-diensten: clouddiensten aangeboden door OpenS, een firma naar Belgisch recht met ondernemingsnummer BE0821.802.905 en maatschappelijke zetel op de avenue Léon Champagne 3, B1480 Sint-Renelde, België. In het kader van zijn activiteiten wordt OpenS ook aangeduid met de handelsnaam ALLOcloud.

Partner: een tussenliggende organisatie die ALLOcloud-diensten aanbiedt/installeert/ondersteunt bij de Eindgebruiker (in naam van ALLOcloud of in eigen naam).

Eindgebruiker: de organisatie die de ALLOcloud-diensten gebruikt voor eigen rekening.

Wanneer een Eindgebruiker of Partner een bestelling plaatst bij ALLOcloud, aanvaardt hij dit document.

### **2. Infrastructuur**

De ALLOcloud-diensten zijn OTT-diensten (Over The Top) die Eindgebruikers een grote mate van vrijheid geven waardoor ze niet verplicht zijn hun netwerk- en internetinfrastructuur te wijzigen.

Deze netwerk- en internetinfrastructuur valt niet onder de verantwoordelijkheid van ALLOcloud. De Eindgebruiker moet er zelf voor zorgen dat ze in overeenstemming is met de voor ALLOcloud OTT-diensten vereisten en ze aanpassen naargelang van de gewijzigde behoeften.

### **3. Installatie**

De installatie dient te gebeuren door iemand die een ALLOcloud-opleiding heeft gevolgd. Daarbuiten zal elke tussenkomst van ALLOcloud of een Partner worden gefactureerd in regie.

### **4. Onwettig gebruik**

De Eindgebruiker verbindt zich ertoe om de ALLOcloud-diensten niet te gebruiken in strijd met de wet. De Eindgebruiker verbindt zich ertoe om geen Caller ID te gebruiken die niet aan hem is toegekend om zich uit te geven voor een andere beller (CLID spoofing).

### **5. Beveiliging**

De beveiliging van een dienst in de cloud is zeer belangrijk en is een gedeelde verantwoordelijkheid van ALLOcloud, zijn Partners en Eindgebruikers. Het beheer van wachtwoorden is de verantwoordelijkheid van de Partner en de Eindgebruiker. De Eindgebruiker en de Partner zullen ervoor zorgen dat de door ALLOcloud geleverde voorzieningen worden beschermd door een firewall. Op <http://doc.allocloud.com> vindt u een niet-exhaustieve lijst met aanbevelingen.

### **6. Wijzigingen**

Brengt de Eindgebruiker of een andere aanbieder wijzigingen aan de infrastructuur van de Eindgebruiker of in de ALLOcloud-configuratie aan waardoor een corrigerende tussenkomst door ALLOcloud of de Partner vereist is, mogen deze wijzigingen aan de Eindgebruiker worden gefactureerd. Aan ALLOcloud gevraagde tussenkomsten die niet onder haar verantwoordelijkheid vallen, mogen worden gefactureerd.

### **7. Support**

Support wordt ter beschikking gesteld van Partners en Eindgebruikers met een contract met ALLOcloud. Voor elke vraag moeten zij een ticket op het extranet van ALLOcloud openen. Dit ticket kan nog worden aangevuld met een telefonische oproep of een mail, maar alleen het ticket geldt als bewijs.

Openingsuren van de support:

Maandag-donderdag: 8.30-18 uur

Vrijdag: 8.30-16 uur

Buiten deze openingsuren kunnen Eindgebruikers of Partners alleen rechtstreeks contact opnemen voor kritieke problemen (geen inkomende of uitgaande oproepen, sterk verminderde kwaliteit van oproepen).

## 8. Garantie

ALLOcloud garandeert dat zijn diensten correct functioneren op voorwaarde dat ze worden gebruikt zoals voorgeschreven (infrastructuur, bandbreedte ...) en met de bijgeleverde of door ALLOcloud goedgekeurde terminals. Voor de door ALLOcloud geleverde producten geldt één jaar garantie. De Partner of de Eindgebruiker moet defecte producten terugsturen waarna ze worden hersteld of vervangen door ALLOcloud. De portkosten naar de Partner of de Eindgebruiker zijn voor rekening van ALLOcloud. Buiten de garantieperiode zijn alle kosten voor rekening van de Partner of de Eindgebruiker.

ALLOcloud doet al het nodig opdat zijn infrastructuur de diensten optimaal beschikbaar stelt (redundante architectuur, monitoring van infrastructuur, wachtdienst ...).

ALLOcloud heeft een inspanningsverbintenis, maar geen resultaatsverbintenis. Het kent geen enkele schadevergoeding toe indien de diensten beperkt of niet beschikbaar zijn.

## Specifieke gebruiksvoorwaarden voor de Telavox-dienst UCaaS

### 1. Definities

Telavox UCaaS: Unified Communications diensten in de cloud

### 2. Alarm-/liftilijnen

Zoals bepaald bij wet mogen de lijnen voor alarmsystemen en noodoproepen in liften niet worden opgenomen in de Telavox-diensten.

### 3. Faxen

De faxtechnologie was nooit 100% betrouwbaar (vandaar dat verzendingsrapporten werden opgesteld). De overstap op IP zorgt voor bijkomende conversies die de verzending van faxen kunnen verstoren. ALLOcloud raadt mensen die regelmatig faxen verzenden (veel faxen, kriticititeit, lange faxen) aan om voor hun faxtoestel een analogie lijn te voorzien. ALLOcloud aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de slechte verzending van een fax.

### 4. Configuratie en facturatie

De facturatie is gebaseerd op de originele bestelbon en de op het platform geconfigureerde elementen (gebruikers, nummers enz.). Onderstaande elementen worden als volgt geconfigureerd en gefactureerd:

- a. **Gebruikerslicenties**: ze worden toegevoegd/verwijderd/beheerd door de Partner of door de Eindklant en de facturering zal gebeuren op basis van wat er op het platform is geactiveerd
- b. **Features**: ze worden toegevoegd/verwijderd/beheerd door de Partner of door de Eindklant en er wordt gefactureerd op basis van wat er op het platform is geactiveerd. Merk op dat "gedeelde toestellen" moeten worden gebruikt voor een terminal die door meerdere personen wordt gedeeld (telefoon in een vergaderruimte, noodtelefoon in een gang, telefoon in een voorraad of in een cafetaria enz.). Bij twijfel stemt de Partner of Eindklant ermee in contact op te nemen met ALLOcloud of zijn Partner voor opheldering. Bij misbruik behoudt ALLOcloud zich het recht voor om gebruikerslicenties toe te voegen en deze met terugwerkende kracht te factureren vanaf de aanvang van het contract.
- c. **Add-ons**: ze worden toegevoegd/verwijderd/beheerd door de Partner of door de Eindklant en de facturering zal gebeuren op basis van wat er op het platform is geactiveerd

### 5. Installatie

Bij installatie ter plaatse moet de bekabeling geschikt en behoorlijk gedocumenteerd zijn.

### 6. Auteursrechten voor geluidsbestanden

Met de ALLOcloud-dienst kan de Eindgebruiker of Partner zijn eigen geluidsbestanden uploaden. De naleving van de auteursrechten is in geen geval de verantwoordelijkheid van ALLOcloud.

### 7. Oproepen naar noodnummers

Het is de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker en de Partner om op het ALLOcloud-portaal het postadres van alle blokken met telefoonnummers bij ALLOcloud op te geven, alsook alle navolgende wijzigingen. De Eindgebruiker en de Partner verbinden zich ertoe om het ALLOcloud-platform zodanig in te stellen dat de oproepen naar noodnummers een Caller ID weergeven waarvan het postadres overeenkomt met het reële adres



van de beller. Indien ALLOcloud niet over de juiste informatie beschikt, kan het niet aansprakelijk worden gesteld voor het verzenden naar de nooddiensten van een verkeerd adres, noch voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse gevolgschade. De juiste lokalisatie door de nooddiensten wordt niet gegarandeerd voor mobiele gebruikers die mobiele terminals gebruiken (pc, tablet, smartphone ...) of gebruikmaken van hot-desking (de mogelijkheid om in te loggen op om het even welke telefoon).

## Specifieke gebruiksvoorwaarden voor de ALLOcloud-dienst [Business Telephony](#)

### 8. Definities

ALLOcloud Business Telephony: telefoniediensten in de cloud

### 9. Alarm-/liftlijnen

Zoals bepaald bij wet mogen de lijnen voor alarmsystemen en noodoproepen in liften niet worden opgenomen in de ALLOcloud-diensten.

### 10. Faxen

De faxtechnologie was nooit 100% betrouwbaar (vandaar dat verzendingsrapporten werden opgesteld). De overstap op IP zorgt voor bijkomende conversies die de verzending van faxen kunnen verstoren. ALLOcloud raadt mensen die regelmatig faxen verzenden (veel faxen, criticiteit, lange faxen) aan om voor hun faxtoestel een analogie lijn te voorzien. ALLOcloud aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de slechte verzending van een fax.

### 11. Configuratie en facturatie

De facturatie is gebaseerd op de originele bestelbon en de op het platform geconfigureerde elementen (gebruikers, nummers enz.). Onderstaande elementen worden als volgt geconfigureerd en gefactureerd:

- a. **Gebruikers:** Om een zo groot mogelijke flexibiliteit te garanderen bij het configureren, wordt het aanmaken van gebruikers technisch niet opgelegd bij de configuratie van de dienst. Toch verbinden de Partner en de Eindgebruiker zich ertoe om de regels voor het aanmaken van gebruikers als volgt na te leven:

Moeten worden opgegeven als gebruiker:

Als algemene regel geldt: Alle natuurlijke personen die de telefoniediensten gebruiken, bijvoorbeeld:

- Michel Desmet, manager met een telefoon op zijn bureau (deskphone) en een softphone op zijn smartphone en zijn pc (= 1 gebruiker: Michel Desmet)
- Wim Dubois, administratief medewerker met een deskphone (= 1 gebruiker: Wim Dubois)
- Jean Devos, vertegenwoordiger met een softphone op zijn smartphone (= 1 gebruiker: Jean Devos)
- Karl Legrand, mobiele consultant die de telefonie alleen gebruikt via gedeelde telefoons en hot-desking (= 1 gebruiker: Karl Legrand)

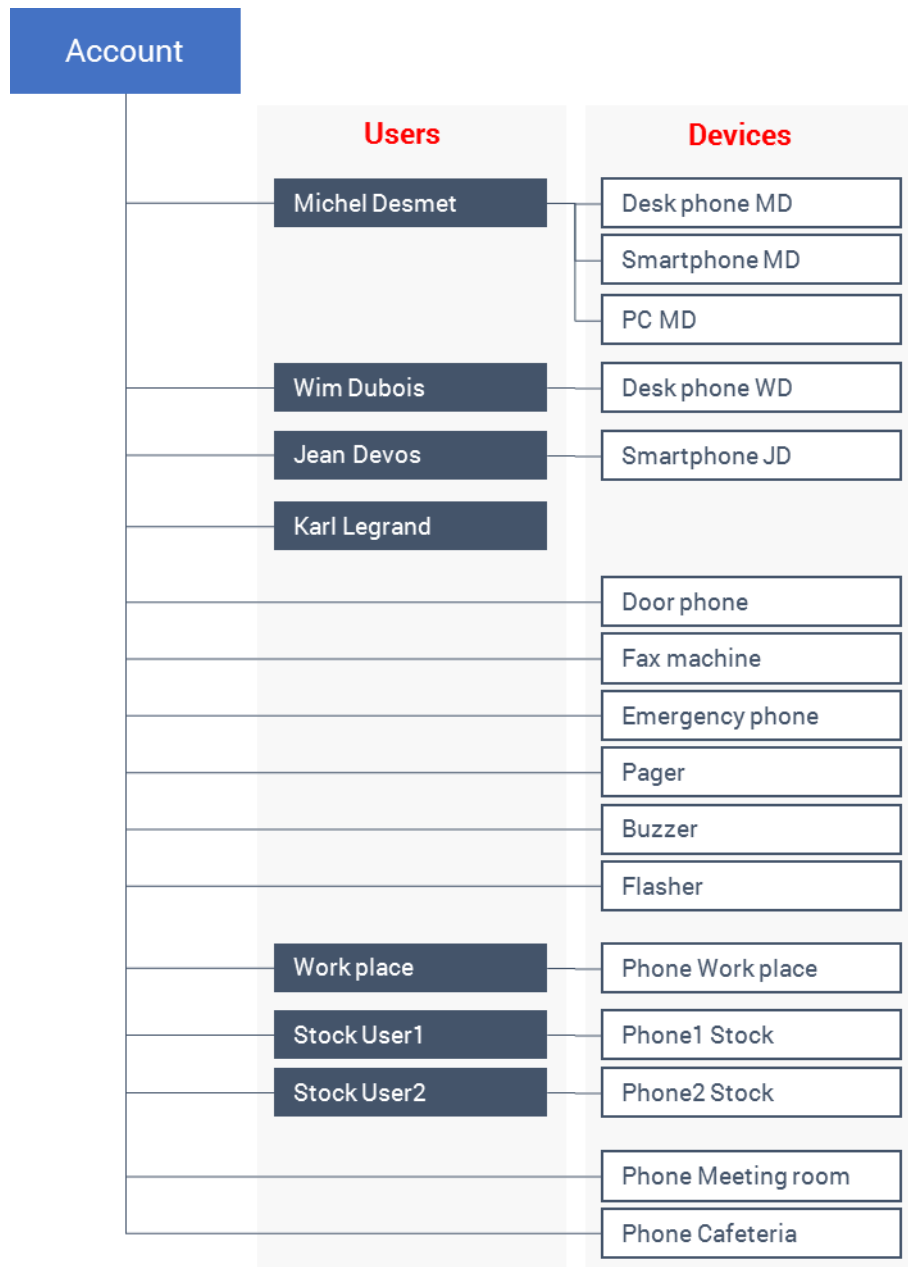
Moeten niet worden opgegeven als gebruiker (en kunnen dus worden aangemaakt als apparaten die niet aan gebruikers zijn gelinkt):

- Deurtelefoon
- Fysiek faxtoestel
- Telefoon voor noodoproepen
- Pager (een apparaat om berichten te sturen met een telefoon)
- Buzzer (een apparaat dat een luid alarm geeft wanneer een oproep binnenkomt)
- Flasher (een apparaat dat knippert wanneer een oproep binnenkomt)

Gemeenschappelijke lokalen

Er gelden specifieke regels voor gemeenschappelijke lokalen waarin één of meer telefoons worden gedeeld:

- Lokalen gebruikt door personen die nog geen gebruiker zijn: werkplaats, lerarenkamer, commercieel loket, keuken, magazijn, laboratorium enz.
  - Een dergelijk lokaal met 1 telefoon = 1 gebruiker (gebruiker: werkplaats)
  - Een dergelijk lokaal met N telefoons = N gebruikers (gebruiker: magazijn 1, gebruiker: magazijn 2 enz.)
- Lokalen gebruikt door personen die al wel gebruiker zijn: vergaderzaal, cafetaria enz. = 0 gebruiker



### Gebruikers zonder diensten

Er bestaat ook een optie voor bepaalde gebruikersprofielen waarin ze wel worden aangemaakt, maar niet worden opgenomen in de facturatie:

- Gebruiker-Administrator met 'no service'-optie. Deze gebruiker is nuttig voor onderhoud op afstand. Hij kan alle taken van een Administrator uitvoeren, maar heeft geen toegang tot telefoniediensten. Hij beschikt niet over de mogelijkheid van een eigen apparaat en voegt geen kanalen toe aan de oproepcapaciteit.
- Gebruiker-Supervisor met 'no service'-optie. Deze gebruiker is nuttig voor reporting op afstand. Hij kan alle taken van een Supervisor uitvoeren, maar heeft geen toegang tot telefoniediensten. Hij beschikt niet over de mogelijkheid van een eigen apparaat en voegt geen kanalen toe aan de oproepcapaciteit.

Bij twijfel verbinden de Partner of de Eindgebruiker zich ertoe om contact op te nemen met ALLOcloud of zijn Partner voor verduidelijking.

Bij een bedrieglijke opgave (minder gebruikers dan in werkelijkheid) behoudt ALLOcloud zich het recht voor om het bedrag per gebruiker te factureren op basis van de originele bestelbon of het aantal terminals (devices), en dit met terugwerkende kracht tot aan het begin van het contract.

Bij een verhoging van de diensten (bijvoorbeeld een verhoging van het aantal gebruikers) wordt de berekening gefactureerd zonder voorafgaande kennisgeving. Het aantal gebruikers mag per kwartaal maximaal met 10% worden verminderd.

De simultane oproepcapaciteit (kanalen) van een account is gekoppeld aan het aantal gebruikers volgens de volgende formule: 0 gebruikers = 0 kanalen, 1 tot 2 gebruikers = 2 kanalen/gebruiker, 3 tot 5 gebruikers = 1 kanaal/gebruiker, 6 tot 10 gebruikers = 0,5 kanaal/gebruiker, meer dan 10 gebruikers = 0,25 kanaal/gebruiker. De bovenstaande berekening is niet van toepassing in het geval van een belpakket met beperking van het aantal kanalen.

- b. Virtuele inkomende faxen:** elk telefoonnummer naar een virtuele fax telt voor één virtuele fax en zal als dusdanig worden gefactureerd.
- c. Conferentiesalons:** elk op het platform aangemaakt salon geldt voor één conferentiesalon en zal als dusdanig worden gefactureerd.
- d. Gespreksopname:** de gespreksopname is globaal voor een account. Telt het account geen enkele gespreksopname, zal geen enkele opname worden gefactureerd. Bevat het account minstens een gespreksopname, zal de opname worden gefactureerd op basis van het gebruikte opnamevolume. Activering van de gespreksopname gebeurt via de beheerinterface van het platform en is de verantwoordelijkheid van de Eindklant die de geldende wetgeving moet respecteren.
- e. Rechtstreekse oproep via website:** gefactureerd op basis van het aantal door ALLOcloud geconfigureerde kanalen.
- f. Traffic Packs:** gefactureerd op basis van het aantal aangekochte packs.
- g. Nummers:** gefactureerd op basis van het aantal nummers op het platform.
- h. Andere diensten:** zie ALLOcloud-tarieven

## 12. Installatie

Bij installatie ter plaatse moet de bekabeling geschikt en behoorlijk gedocumenteerd zijn.

### **13. Auteursrechten voor geluidsbestanden**

Met de ALLOcloud-dienst kan de Eindgebruiker of Partner zijn eigen geluidsbestanden uploaden. De naleving van de auteursrechten is in geen geval de verantwoordelijkheid van ALLOcloud.

### **14. Oproepen naar noodnummers**

Het is de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker en de Partner om op het ALLOcloud-portaal het postadres van alle blokken met telefoonnummers bij ALLOcloud op te geven, alsook alle navolgende wijzigingen. De Eindgebruiker en de Partner verbinden zich ertoe om het ALLOcloud-platform zodanig in te stellen dat de oproepen naar noodnummers een Caller ID weergeven waarvan het postadres overeenkomt met het reële adres van de beller. Indien ALLOcloud niet over de juiste informatie beschikt, kan het niet aansprakelijk worden gesteld voor het verzenden naar de nooddiensten van een verkeerd adres, noch voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse gevolgschade. De juiste lokalisatie door de nooddiensten wordt niet gegarandeerd voor mobiele gebruikers die mobiele terminals gebruiken (pc, tablet, smartphone ...) of gebruikmaken van hot-desking (de mogelijkheid om in te loggen op om het even welke telefoon).



## **Specifieke gebruiksvoorwaarden voor de ALLOcloud-dienst [SIP Trunking](#)**

### **1. Definities**

ALLOcloud SIP Trunking: SIP Trunking-diensten in de cloud.

### **2. Alarm-/liftilijnen**

Zoals bepaald bij wet mogen de lijnen voor alarmsystemen en noodoproepen in liften niet worden opgenomen in de ALLOcloud-diensten.

### **3. Faxen**

De faxtechnologie was nooit 100% betrouwbaar (vandaar dat verzendingsrapporten werden opgesteld). De overstap op IP zorgt voor bijkomende conversies die de verzending van faxen kunnen verstoren. ALLOcloud raadt mensen die regelmatig faxen verzenden (veel faxen, kriticititeit, lange faxen) aan om voor hun faxtoestel een analoge lijn te voorzien. ALLOcloud aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de slechte verzending van een fax.

### **4. Oproepen naar noodnummers**

Het is de verantwoordelijkheid van de Eindgebruiker en de Partner om op het ALLOcloud-portaal het postadres van alle blokken met telefoonnummers bij ALLOcloud op te geven, alsook alle navolgende wijzigingen. De Eindgebruiker en de Partner verbinden zich ertoe om het ALLOcloud-platform zodanig in te stellen dat de oproepen naar noodnummers een Caller ID weergeven waarvan het postadres overeenkomt met het reële adres van de beller. Indien ALLOcloud niet over de juiste informatie beschikt, kan het niet aansprakelijk worden gesteld voor het verzenden naar de nooddiensten van een verkeerd adres, noch voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse gevolgschade. De juiste lokalisatie door de nooddiensten wordt niet gegarandeerd voor mobiele gebruikers die mobiele terminals gebruiken (pc, tablet, smartphone ...) of gebruikmaken van hot-desking (de mogelijkheid om in te loggen op om het even welke telefoon).

### **5. Automatische oproepsystemen**

Het gebruik van automatische oproepsystemen zijn niet toegelaten.

**Specifieke gebruiksvoorwaarden voor de ALLOcloud-dienst [Web Meeting](#)**

**1. Definities**

ALLOcloud Web Meeting: Virtuele vergaderingsservice in de cloud

**2. Specifieke voorwaarden:** geen