comone®

Algemene voorwaarden

Com-One BV · versie 2026-10

Deel A geldt voor alle overeenkomsten. Deel B geldt voor telefonie, deel C voor internet, netwerk en IT-beheer. Niet alle delen zijn op elke overeenkomst van toepassing; de overeenkomst vermeldt welke delen gelden.

A. Algemene bepalingen

1. Toepassing – Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en overeenkomsten van Com-One BV (BE 0550.523.696, Kwadestraat 151B F.2, 8800 Roeselare) met professionele klanten. Voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij Com-One ze schriftelijk aanvaardt. Bij tegenstrijdigheid gaat de ondertekende overeenkomst voor op deze voorwaarden. Is een bepaling ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gelden.

2. Offerte en totstandkoming – Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld. De overeenkomst ontstaat door ondertekening, ook elektronisch, of door de start van de uitvoering. Alle prijzen zijn exclusief btw. Com-One mag de kredietwaardigheid van de klant nagaan en een voorschot of waarborg vragen van maximaal zes maandbedragen.

3. Looptijd en verlenging – De overeenkomst start op de dag van indienststelling en loopt tot 31 december van het vijfde kalenderjaar dat volgt op het jaar van indienststelling, tenzij de overeenkomst een andere looptijd vermeldt. Daarna wordt ze telkens stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij een partij ten laatste 6 maanden voor het einde opzegt per aangetekende brief of per e-mail waarvan Com-One de ontvangst bevestigt.

4. Vroegtijdige beëindiging – De klant kan de overeenkomst op elk moment beëindigen. Hij betaalt dan een vergoeding van 60% van de resterende contractwaarde (maandprijs x resterende maanden), met een minimum van 12 maandbedragen, maar nooit meer dan de resterende contractwaarde. Dezelfde vergoeding is verschuldigd wanneer Com-One de overeenkomst ontbindt wegens een ernstige tekortkoming van de klant, zoals niet-betaling na aanmaning, faillissement of stopzetting van betaling. Bij een ernstige tekortkoming van Com-One die niet binnen 30 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld, kan de klant de overeenkomst kosteloos beëindigen. Kent de wet de klant een gunstiger opzegrecht toe, dan geldt dat recht.

5. Prijs en indexatie – De maandprijs ligt vast voor de eerste looptijd (prijsgarantie). Uitgezonderd zijn Microsoft-licenties en diensten van derden waarvan de leverancier de prijs wijzigt; die wijzigingen worden na voorafgaande melding doorgerekend. Na de eerste looptijd kan Com-One de maandprijs jaarlijks op de verjaardag van de overeenkomst indexeren volgens de index der consumptieprijzen, na schriftelijke melding. De maandprijs is verschuldigd vanaf de indienststelling; de eerste maand wordt pro rata aangerekend. Uitbreidingen en wijzigingen worden aangerekend aan het tarief dat op dat moment geldt en per e-mail of bijvoegsel bevestigd.

6. Facturatie en betaling – Com-One factureert de maandprijs maandelijks vooraf. Facturen zijn betaalbaar op de vervaldag, bij voorkeur via domiciliëring. Bij laattijdige betaling zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling de wettelijke interest (wet van 2 augustus 2002) en een forfaitaire vergoeding van 10% met een minimum van € 200 verschuldigd. Blijft een factuur na aanmaning onbetaald, dan mag Com-One de dienstverlening opschorten. Bezwaar tegen een factuur meldt de klant schriftelijk binnen 7 werkdagen na factuurdatum, per e-mail aan boekhouding@com-one.be of per brief; een bezwaar schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op.

7. Uitvoering – Com-One voert de overeenkomst uit naar beste vermogen (middelenverbintenis) en mag hiervoor onderaannemers inschakelen. Opgegeven termijnen zijn indicatief. De klant bezorgt tijdig de nodige informatie, toegang tot de locatie, stroomvoorziening en de afgesproken voorzieningen; vertraging of meerkosten door het ontbreken daarvan zijn voor rekening van de klant. Bijkomende werken, verhuis of desinstallatie worden in regie aangerekend aan het geldende tarief (nu € 60 per uur en € 0,50 per km, excl. btw). Com-One mag de overeenkomst overdragen aan een derde na melding aan de klant; de klant enkel met

schriftelijk akkoord van Com-One.

8. Materiaal – Gehuurd of ter beschikking gesteld materiaal blijft eigendom van Com-One. Verkocht materiaal blijft eigendom van Com-One tot de volledige betaling. De klant gebruikt het materiaal als een goede huisvader, verzekert het tegen schade, verlies en diefstal en meldt schade of verlies onmiddellijk (bij diefstal met een kopie van de aangifte). Herstellingen, wijzigingen of het aansluiten van ander materiaal gebeuren enkel door of met akkoord van Com-One. Zichtbare gebreken meldt de klant binnen 5 dagen na levering. Bij het einde van de overeenkomst neemt de klant binnen 5 werkdagen contact op om het materiaal in goede staat terug te geven; demontage en transport zijn voor rekening van de klant en de maandprijs loopt tot Com-One het materiaal heeft ontvangen.

9. Support, storingen en klachten – Storingen meldt de klant zo snel mogelijk via support@com-one.be of 09 274 02 00 en hij verleent zijn medewerking aan de interventie. Klachten over de dienstverlening meldt de klant schriftelijk (e-mail volstaat) binnen 7 dagen na vaststelling.

10. Aansprakelijkheid – Com-One is verantwoordelijk voor haar dienst tot het aansluitpunt op het netwerk van de klant. Com-One is niet aansprakelijk voor storingen in netwerken of diensten van derden (zoals internetlijnen en mobiele netwerken), voor het lokale netwerk of apparatuur die Com-One niet beheert, voor misbruik van de dienst, voor onjuiste informatie van de klant of voor wijzigingen door de klant of derden. Com-One is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals omzet- of winstverlies, verlies van gegevens of klanten. Valt de dienst door een aantoonbare fout van Com-One meer dan 48 uur volledig uit, dan bedraagt de vergoeding twee keer de maandprijs pro rata voor de duur van de uitval. De totale aansprakelijkheid van Com-One is in elk geval beperkt tot de bedragen die de klant in de 6 maanden vóór het schadegeval heeft betaald. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of zware fout. De klant vrijwaart Com-One tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit zijn eigen fout of nalatigheid.

11. Overmacht – Bij overmacht, zoals brand, overstroming, stroompanne, oorlog, staking of een storing bij een leverancier, worden de verplichtingen van Com-One opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 14 dagen, dan kunnen beide partijen de overeenkomst zonder vergoeding beëindigen. Reeds geleverde prestaties blijven verschuldigd.

12. Intellectuele eigendom – Software, configuraties, ontwerpen en documentatie blijven eigendom van Com-One of haar leveranciers. De klant krijgt een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst en mag ze niet kopiëren of aan derden bezorgen zonder schriftelijk akkoord.

13. Privacy en gegevensverwerking – Com-One verwerkt de contact-, facturatie- en technische gegevens van de klant als verwerkingsverantwoordelijke, volgens de privacyverklaring op www.com-one.be/voorwaarden. Voor persoonsgegevens die Com-One in opdracht van de klant verwerkt (zoals bij Microsoft 365, back-up, gespreksopnames of beheer van systemen) treedt Com-One op als verwerker en geldt de verwerkersovereenkomst op dezelfde pagina, die deel uitmaakt van deze overeenkomst.

14. Wijziging van de voorwaarden – Com-One kan deze voorwaarden om een geldige reden wijzigen, zoals nieuwe wetgeving, technologie of voorwaarden van leveranciers. Wijzigingen worden minstens 1 maand vooraf schriftelijk gemeld. Is een wijziging wezenlijk nadelig voor de klant, dan kan hij de overeenkomst kosteloos beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

15. Toepasselijk recht – Op de overeenkomst is Belgisch recht van toepassing. Geschillen behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent.

B. Telefonie

16. Telefoonnummers – Com-One kent de overeengekomen nummers toe of neemt bestaande nummers over. Bij het einde van de overeenkomst meldt de klant binnen 5 werkdagen schriftelijk of de nummers naar een andere operator gaan. Zonder melding mag Com-One de nummers na ingebrekestelling schrappen. De maandprijs blijft verschuldigd tot de nummers zijn overgedragen of afgekoppeld.

17. Noodoproepen – Bij noodoproepen via internettelefonie (VoIP) kan enkel het adres van de vestiging of maatschappelijke zetel worden doorgegeven. De klant informeert alle gebruikers hierover en raadt aan noodnummers bij voorkeur via een gsm te bellen.

18. Opnemen en meeluisteren – Het opnemen of meeluisteren van gesprekken is wettelijk beperkt. De klant informeert zijn medewerkers en gesprekspartners vooraf en is zelf verantwoordelijk voor het naleven van de privacyregels.

19. Kwaliteit – Com-One staat in voor de werking van de telefoniedienst en het geleverde materiaal, op voorwaarde dat het lokale netwerk en de omgeving ongewijzigd blijven en het advies van Com-One wordt gevolgd. Internet- en gsm-verbindingen van derden en het lokale netwerk van de klant (router, firewall, bekabeling) vallen hierbuiten, tenzij Com-One die beheert.

C. Internet, netwerk en IT-beheer

20. Internet en draadloze verbindingen – Snelheid en beschikbaarheid van internet- en draadloze verbindingen hangen af van het netwerk van de operator, de locatie en de omgeving. Com-One volgt storingen op bij de operator, maar kan een ononderbroken verbinding niet garanderen. Een verhuis van een internetlijn wordt aangerekend zoals vermeld in de overeenkomst.

21. Netwerk- en systeembeheer – Com-One bewaakt en beheert de apparatuur en diensten die in de overeenkomst zijn opgenomen. Apparatuur van de klant of van derden valt enkel onder het beheer als dat uitdrukkelijk is afgesproken. Com-One neemt passende beveiligingsmaatregelen, maar volledige veiligheid kan niet worden gegarandeerd. De klant blijft verantwoordelijk voor wachtwoorden, toegangsrechten en het gedrag van zijn gebruikers.

22. Microsoft 365 en licenties – Licenties van Microsoft en andere softwareleveranciers vallen onder de voorwaarden van die leverancier. Prijswijzigingen van de leverancier worden doorgerekend. Het aantal licenties kan worden aangepast binnen de regels van de leverancier; licenties met een jaarverbintenis kunnen niet tussentijds worden verminderd.

23. Back-up – Back-ups gebeuren volgens het schema en de omvang die in de overeenkomst zijn bepaald. De klant zorgt dat de betrokken systemen online en bereikbaar zijn en meldt welke gegevens moeten worden beveiligd. Com-One is niet verantwoordelijk voor gegevens die buiten de afgesproken omvang vallen.

comone®

Privacyverklaring

Com-One BV · versie 2026-10

Bij Com-One gaan we zorgvuldig om met je gegevens. In deze verklaring lees je welke gegevens we bijhouden, waarom, hoe lang en welke rechten je hebt. Vragen? Mail naar info@com-one.be.

1. Wie zijn wij? – Com-One BV, Kwadestraat 151B F.2, 8800 Roeselare, ondernemingsnummer BE 0550.523.696, tel. 09 274 02 00, info@com-one.be. Com-One is verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens in deze verklaring, in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Beheert Com-One gegevens in opdracht van een klant (bijvoorbeeld e-mails in Microsoft 365 of back-ups), dan geldt de verwerkersovereenkomst op deze pagina.

2. Welke gegevens verwerken we? – Identificatie- en contactgegevens (naam, functie, bedrijfsnaam, ondernemingsnummer, adres, telefoonnummer, e-mailadres); facturatie- en betaalgegevens (facturatieadres, bankrekeningnummer, domiciliëringsmandaat, betaalhistoriek); contract- en dienstgegevens (afgenomen diensten, installatiegegevens, supportvragen en klachten); technische gegevens (IP-adressen, gebruiks- en verbindingsgegevens zoals gespreksdetails voor telefonie) die nodig zijn om de dienst te leveren en te factureren. We krijgen deze gegevens van jou zelf, uit de Kruispuntbank van Ondernemingen of doordat je onze diensten gebruikt.

3. Waarvoor en op welke grond?

Doel	Rechtsgrond
Offertes, uitvoering van overeenkomsten, installatie, support en beheer	Uitvoering van de overeenkomst
Facturatie, boekhouding en wettelijke verplichtingen (bv. telecomregelgeving)	Wettelijke verplichting
Kredietcontrole, invordering, fraudepreventie en beheer van geschillen	Gerechtvaardigd belang
Klanten informeren over gelijkaardige diensten en nieuwsbrieven	Gerechtvaardigd belang (afmelden kan altijd)
Marketing aan prospecten	Toestemming

4. Met wie delen we gegevens? – We verkopen je gegevens nooit. We delen ze enkel als dat nodig is met de volgende categorieën van ontvangers: telecomoperatoren en partners voor nummeroverdracht; leveranciers van hosting, cloud en software; leveranciers van back-up- en beheertools; onze boekhouder en IT- en administratieve dienstverleners; overheden, als de wet ons daartoe verplicht. Deze partners mogen de gegevens enkel voor die opdracht gebruiken en moeten ze beveiligen. Gegevens blijven zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte; gebeurt dat niet, dan gebruiken we de wettelijke waarborgen, zoals de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

5. Hoe lang bewaren we ze? – Zolang de samenwerking loopt en daarna zolang dat nodig is voor wettelijke verplichtingen of mogelijke geschillen, met een maximum van 10 jaar na het einde van de samenwerking. Boekhoudkundige stukken zoals facturen bewaren we zo lang als de wet voorschrijft. Gegevens van prospecten zonder samenwerking verwijderen we na maximaal 3 jaar.

6. Beveiliging – We nemen passende technische en organisatorische maatregelen, zoals toegangsbeheer, versleuteling waar mogelijk, beveiligde systemen en vertrouwelijkheidsafspraken met medewerkers.

7. Jouw rechten – Je kan altijd vragen om je gegevens in te kijken, te verbeteren of te laten wissen, de verwerking te beperken, bezwaar te maken (zeker tegen direct marketing), je gegevens over te dragen of je toestemming in te trekken. Stuur je vraag naar info@com-one.be. We antwoorden binnen 1 maand en kunnen je vragen je identiteit te bevestigen. Sommige gegevens moeten we wettelijk bewaren, ook als je om verwijdering vraagt.

8. Klacht – Niet tevreden over hoe we met je gegevens omgaan? Laat het ons eerst weten. Je kan ook klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

9. Website en cookies – Voor cookies en gegevens via onze website (contactformulier, chat, statistieken) verwijzen we naar het cookiebeleid op www.com-one.be.

10. Wijzigingen – We kunnen deze verklaring aanpassen. De actuele versie staat altijd op www.com-one.be/voorwaarden. Belangrijke wijzigingen melden we aan onze klanten.

comone®

Verwerkersovereenkomst

Com-One BV · versie 2026-10

Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van elke overeenkomst tussen Com-One BV (BE 0550.523.696, “Com-One” of “de verwerker”) en de klant (“de verwerkingsverantwoordelijke”), voor zover Com-One persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de klant. Ze vult artikel 13 van de algemene voorwaarden aan en voldoet aan artikel 28 van de AVG.

1. Voorwerp – Com-One verwerkt persoonsgegevens enkel om de diensten uit de overeenkomst te leveren, zoals beschreven in bijlage A: onder meer beheer van Microsoft 365, cloud back-up, telefonie (inclusief gespreksopnames als de klant die activeert) en systeem- en netwerkbeheer. De klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking en blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid ervan, zoals het informeren van zijn medewerkers en gesprekspartners.

2. Duur – Deze overeenkomst loopt zolang Com-One persoonsgegevens verwerkt voor de klant. Bepalingen die naar hun aard blijven gelden (vertrouwelijkheid, teruggave, aansprakelijkheid) gelden ook daarna.

3. Instructies – Com-One verwerkt de gegevens enkel volgens de schriftelijke instructies van de klant. De overeenkomst, de configuratie van de diensten en supportaanvragen van de klant gelden als instructies. Vindt Com-One een instructie in strijd met de privacywetgeving, dan meldt ze dat onmiddellijk. Is Com-One wettelijk verplicht gegevens te verwerken of te bezorgen, dan meldt ze dat vooraf aan de klant, tenzij de wet dat verbiedt.

4. Vertrouwelijkheid – Com-One houdt de gegevens vertrouwelijk. Alleen medewerkers en onderaannemers die toegang nodig hebben voor de opdracht krijgen toegang, en ze zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

5. Beveiliging – Com-One neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen tegen verlies, onrechtmatige toegang of wijziging, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten en de risico's (zie bijlage C). De klant blijft verantwoordelijk voor de beveiliging binnen zijn eigen omgeving, zoals wachtwoorden, toegangsrechten en het gedrag van zijn gebruikers.

6. Subverwerkers – De klant geeft Com-One algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen uit de categorieën in bijlage B. Com-One legt hen minstens dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst en blijft verantwoordelijk tegenover de klant. Com-One houdt een actuele lijst van subverwerkers bij en bezorgt die op eenvoudig verzoek aan de klant via info@com-one.be. Een nieuwe of vervangende subverwerker meldt Com-One minstens 30 dagen vooraf per e-mail aan de contactpersoon van de klant. De klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken; vinden partijen geen oplossing, dan kan de klant de betrokken dienst kosteloos beëindigen.

7. Doorgifte buiten de EER – Gegevens worden zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte bewaard. Doorgifte daarbuiten gebeurt enkel met de wettelijke waarborgen, zoals een adequaatheidsbesluit of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

8. Bijstand aan de klant – Com-One helpt de klant, binnen redelijke grenzen en voor zover dat technisch kan, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen (inzage, verbetering, verwijdering, overdracht), bij beveiliging, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en contacten met de toezichthouder. Bijstand die verder gaat dan de gewone dienstverlening kan in regie worden aangerekend.

9. Datalekken – Com-One meldt een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur nadat ze er kennis van kreeg, aan de contactpersoon van de klant. De melding bevat de beschikbare informatie over de aard, de gevolgen en de genomen maatregelen, zodat de klant zijn eigen meldplicht (72 uur) kan nakomen. Com-One neemt onmiddellijk maatregelen om de gevolgen te beperken.

10. Einde van de verwerking – Bij het einde van de dienst bezorgt Com-One op verzoek van de klant de gegevens terug in een gangbaar formaat en verwijdert ze daarna de gegevens binnen 60 dagen, tenzij de wet bewaring verplicht. Zonder verzoek binnen 30 dagen na het einde mag Com-One de gegevens verwijderen. Back-ups worden verwijderd volgens de normale bewaarcyclus.

11. Controle – Com-One stelt de informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat ze deze overeenkomst naleeft. Een audit door de klant of een onafhankelijke auditor is mogelijk na een aanvraag minstens 30 dagen vooraf, maximaal één keer per jaar, tijdens de kantooruren en op kosten van de klant, tenzij de audit een ernstige tekortkoming van Com-One aantoont.

12. Aansprakelijkheid en slotbepalingen – De aansprakelijkheid van partijen valt onder artikel 10 van de algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen deze verwerkersovereenkomst en andere afspraken over persoonsgegevens gaat deze overeenkomst voor. Belgisch recht is van toepassing; geschillen behoren tot de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent.

Bijlage A – Verwerkingen per dienst

Dienst	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Wat Com-One doet
Telefonie	Medewerkers en gesprekspartners van de klant	Namen, nummers, gespreksdetails (tijdstip, duur, nummer), voicemails, gespreksopnames als de klant die activeert	Centrale hosten en configureren, support, facturatie van verbruik
Microsoft 365	Medewerkers en contacten van de klant	Accountgegevens, e-mails, agenda's, bestanden	Licenties en accounts beheren, configuratie, support
Cloud back-up	Alle personen in de geback-upte gegevens	Inhoud van de geback-upte systemen en mailboxen	Back-ups uitvoeren, bewaken en terugzetten
Netwerk- en systeembeheer	Medewerkers en bezoekers van de klant	IP- en MAC-adressen, apparaatnamen, logbestanden, gebruikersaccounts	Monitoring, beveiliging, onderhoud en support

Bijlage B – Categorieën van subverwerkers

Categorie	Voor welke dienst	Locatie
Leveranciers van cloudsoftware en productiviteitsdiensten	Microsoft 365	EER, met waarborgen voor eventuele doorgifte
Hostingpartners voor de telefoniecentrale	Telefonie	EER
Leveranciers van cloud back-up	Back-up	EER
Telecomoperatoren en partners voor nummeroverdracht	Telefonie, mobiel, internet	België / EER
Leveranciers van tools voor monitoring en beheer op afstand	Netwerk- en systeembeheer	EER, met waarborgen voor eventuele doorgifte

Bijlage C – Beveiligingsmaatregelen

- Toegang tot klantsystemen enkel voor bevoegde medewerkers, met persoonlijke accounts en tweestapsverificatie.
- Rechten volgens het need-to-know-principe; toegang wordt ingetrokken bij uitdiensttreding.
- Versleutelde verbindingen voor beheer op afstand en, waar mogelijk, versleutelde opslag van back-ups.
- Regelmatige updates en patches van beheerde systemen.

- Monitoring en logging van beheerde omgevingen.
- Geheimhoudingsafspraken met medewerkers en onderaannemers.
- Procedure voor het melden en opvolgen van incidenten en datalekken.