

**Voys**

Algemene voorwaarden

Kvk: 50161113

BTW: NL 8225.81.309.B01

ACM: 941689

## Aanleiding

Op alle rechtsverhoudingen tussen Voys B.V. gevestigd en kantoorhoudende te (9723 HE) Groningen aan de Lübeckweg 2, verder te noemen '**Voys**', en haar Klant alsmede aan deze wederpartijen verbonden derden, verder te noemen '**Klant**', tezamen te noemen '**Partijen**', zijn alleen deze algemene voorwaarden, verder te noemen 'algemene voorwaarden', van toepassing.

De van de onderhavige algemene voorwaarden afwijkende of aanvullende voorwaarden of bepalingen van een wederpartij zijn uitdrukkelijk niet geldig tussen partijen, tenzij Voys zelf uitdrukkelijk afwijkende voorwaarden of bepalingen bedingt of schriftelijk heeft geaccordeerd.

Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.

## Artikel 1 – Begrippen

- **Aansluiting**: de mogelijkheid gebruik te maken van de door Voys geboden en de door Klant bestelde Diensten.
- **Aanbesteding**: een opdracht van een opdrachtgever waarvoor opdrachtnemers zich kunnen inschrijven en waarbij moet worden voldaan aan van te voren opgestelde criteria.
- **Aanvaardingsdatum**: de Overeenkomst start wanneer de offerte van Voys is ontvangen van de adviseur en deze (digitaal) is ondertekend en door middel van een 'complete' in het verzendprogramma retour is gezonden.
- **Aanvraag**: het verzoek van Klant aan Voys om gebruik te kunnen maken van haar Diensten.
- **AVG**: de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Nederlandse uitwerking van de General Data Protection Regulation (GDPR) met betrekking tot de bescherming van

natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens in de Europese Unie en welke door Voys wordt nageleefd.

- **DDos-aanval:** een vanaf meerdere computers uitgevoerde aanval waarbij de getroffen server zoveel verzoeken vanaf deze computers te verwerken krijgt dat de dienst niet meer te bereiken is en in sommige gevallen de achterliggende server zelfs crasht.
- **Dienst(en):** de specifieke telecomdienst(en) die door Voys aan diens Klant(en) wordt/ worden geleverd. Deze diensten worden nader omschreven in de Overeenkomst en op de website van Voys ([www.voys.nl](http://www.voys.nl)). Diensten zijn flexibel afneembaar en kunnen dagelijks worden aangemaakt en opgezegd. Ten aanzien van alle dienstverlening in het platform van Voys geldt dat de functionaliteit wordt aangeboden op basis van 'as is'. Dit betekent dat er geen rechten aan de Diensten kunnen worden ontleend.
- **Freedom:** de webomgeving van Voys, <https://freedom.voys.nl>
- **Hardware:** hieronder wordt begrepen onder andere maar niet uitsluitend: telefoons en aanverwante hardware, zoals routers en switches.
- **Inloggegevens:** de door Voys aan Klant verstrekte gebruikersnaam en wachtwoord welke toegang geven tot Freedom.
- **Internet:** het wereldwijde, onderling verbonden netwerk van netwerken dat gebruik maakt van het TCP/IP protocol voor het uitwisselen van datacommunicatie.
- **Kennisgeving 'Gereed voor gebruik':** de kennisgeving inhoudende dat de betreffende dienst klaar is voor gebruik conform de verplichtingen van Voys.
- **Looptijd van de Dienst(en):** hier wordt verwezen naar het begrip 'Opzegging'.
- **Noodwerkzaamheden:** werkzaamheden, die op het moment dat ze worden voorgesteld, nodig zijn om een bestaande omstandigheid te beëindigen, of om het ontstaan van omstandigheden te voorkomen, die kunnen leiden tot: 1) gevaar voor personen of eigendommen; 2) onderbreking van een Dienst die wordt geleverd door het netwerk, of door een netwerk dat door derden wordt gegenereerd; 3) aanzienlijke schade voor Voys of derden.
- **Opzegging:** het 'per dag' op schriftelijke of digitale wijze kunnen beëindigen van de Overeenkomst en/of opzeggen van Dienst(en).
- **Overmacht:** elke omstandigheid waarop partijen in redelijkheid geen invloed hebben c.q. buiten de macht van een contractspartij ligt en waardoor de uitvoering van de overeenkomst (levering van producten en Diensten) wordt verhinderd of onmogelijk gemaakt, zoals in ieder geval – doch niet slechts: brand, overstroming, explosie, ongeval, oorlog, terrorisme, staking, embargo, overheidsvoorschrift, natuurramp, wetswijziging, sabotage, bedrijfsstoring, storing in de energie- of materiaalaanvoer door derden, transport-vertraging, niet tijdig leveren door leveranciers en derden partijen,

ziekte en niet-beschikbaarheid van personeel van Voys en gebrekkigheid van voorgeschreven zaken, materialen en de programmatuur van derden.

- **Overeenkomst:** de tussen Voys en Klant gesloten Overeenkomst welke Klant toegang geeft tot Freedom en waarover de Diensten worden aangeboden.
- **Platform:** hiervoor wordt verwezen naar het begrip 'Freedom'.
- **Portering telefoonnummer:** het overzetten van een bestaand nummer naar een nieuwe telecomaandbieder.
- **RTP:** Real-Time Transport Protocol; een protocol welke een gestandaardiseerd pakket-formaat definieert om audio en video over het internet te verzenden
- **SIP:** Session Initiation Protocol; een protocol om multimedia-communicatie (audio-, video- en andere datacommunicatie) mogelijk te maken.
- **Startdatum:** de datum waarop Voys aangeeft dat Freedom door Klant kan worden gebruikt.
- **Storingsdiensten:** de organisatie die belast is met het opsporen en oplossen van storingen/onderbrekingen in de geleverde Diensten.
- **Telecommunicatienetwerk:** de door Voys gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden telecommunicatiesystemen.
- **VoIP dienst:** een dienst die telefonie over een Internet Protocol netwerk mogelijk maakt.
- **VoIP netwerk:** het door Voys geëxploiteerde aangeboden VoIP-platform waarover de Diensten worden aangeboden.
- **VoIP-platform:** de Voys-diensten op het platform van VoIPGRID.
- **VoIPGRID:** toeleverancier van Voys en ontwikkelaar van het telefonieplatform.
- **Voys:** de rechtspersoon en het platform waarmee op flexibele wijze zakelijke telefonie-diensten kunnen worden uitgevoerd.
- **Voys app:** een tool die het mogelijk maakt om via een Android of iOS smartphone VoIP gesprekken op te zetten en te ontvangen via het 4G netwerk of om bepaalde instellingen in Freedom aan te passen. Voys levert alleen de software en voor een juiste werking is de Voys app afhankelijk van de Hardware, het besturingssysteem en het netwerk van de eindgebruiker.
- **WebRTC:** software die het opzetten en ontvangen van VoIP gesprekken via bijvoorbeeld de computer mogelijk maakt. Voys levert alleen de software en voor een juiste werking is e.e.a. afhankelijk van de Hardware, het besturingssysteem en het netwerk van de eindgebruiker.
- **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende nationale feestdagen.

- **Webhooks**: een Dienst waarbij een URL wordt aangeroepen en die vastomlijnde informatie over de telefonie genereert en transporteert.
- **Wifi**: het draadloze netwerk via internet dat door de apparatuur wordt uitgezonden.

## Algemeen

Dit algemene gedeelte van deze Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle Diensten en op alle Aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan, en Overeenkomsten met de Klant.

### Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit artikel 1 tot en met artikel 18.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met Klant tenzij door Klant en Voys uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van Klant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.

2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele latere Overeenkomsten tussen Voys en Klant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.4 Op van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bedingen kan door Klant slechts dan een beroep worden gedaan indien en voor zover deze door Voys schriftelijk akkoord zijn bevonden.

2.5 In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst zal de volgende voorrangregeling gelden:

- a) de hoofdtekst van de Overeenkomst;
- b) deze Algemene Voorwaarden;
- c) de Dienstenomschrijving zoals geleverd aan Klant;
- d) eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

### Artikel 3. **Totstandkoming van de Overeenkomst**

3.1 Aanbiedingen en offertes van Voys zijn geheel vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Voys worden herroepen vóór het tot stand komen van de Overeenkomst.

3.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de Aanvraag van de Diensten en/of Hardware door Klant plaats door invulling en ondertekening door Klant.

3.3 Voys kan een Aanvraag slechts in behandeling nemen indien alle gevraagde noodzakelijke medewerking wordt verleend en documenten worden aangeleverd.

3.4 Indien het uiteindelijk niet toekennen van de aanvraag het gevolg is van omstandigheden welke zijn toe te rekenen aan de Klant zal deze gehouden zijn de door Voys in redelijkheid gemaakte kosten te vergoeden.

3.5 De Klant is gehouden alle informatie benodigd voor oplevering van de Dienst en/of Hardware aan Voys te verstrekken.

3.6 Voys is te allen tijde gerechtigd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van Klant.

3.7 Voys is gerechtigd om redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant. Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een garantie van de moedermaatschappij van de Klant of een bankgarantie. Klant is verplicht op het eerste verzoek van Voys daartoe, een dergelijke voor Voys acceptabele zekerheid te verstrekken.

3.8 Voys is gerechtigd levering van de Diensten en/of Hardware uit te stellen dan wel op te schorten indien:

- bij Voys gerechtvaardigde twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van Klant en/of niet wordt voldaan aan een door Voys verlangde zekerheidsstelling zoals bedoeld in artikel 3.6 en/of indien een automatische incassomachtiging ten laste van de bankrekening van Klant (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven;
- het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat Klant niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

3.9 De Overeenkomst, inclusief wijzigingen daarvan, komt tot stand:

- a) door ondertekening daarvan, dan wel de datum van ondertekening door de Klant van een aanbieding van Voys of enig ander document; of
- b) op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging van Voys dat de Aanvraag van Klant is geaccepteerd; of
- c) wanneer Klant Voys feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

3.10 Indien Klant een verstrekte order geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden alle met het oog op de uitvoering van deze order redelijkerwijs gemaakte kosten, de werkzaamheden van Voys en de winstderving van Voys, te vermeerderen met BTW, aan Voys te vergoeden.

3.11 Mondelinge toezeggingen en/of afspraken binden Voys alleen indien dit door Voys achteraf schriftelijk/per mail aan de Klant is bevestigd.

#### Artikel 4. **Gebruik van de Dienst**

4.1 Of de Dienst daadwerkelijk kan worden geleverd dient door Voys te worden beoordeeld.

4.2 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante wiki/hulppagina's en eventuele andere verstrekte documenten. Voys behoudt zich het recht voor deze op ieder moment eenzijdig aan te passen.

4.3 De (technische) details van de Dienst zijn zowel leidend voor Voys als voor de Klant ten aanzien van, en met betrekking tot de aan Klant geleverde Diensten.

4.4 Voys spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. Voys geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.

4.5 Voys spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is. Voys sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

4.6 Voys draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de VoIP dienst, Vast-Mobiel en/of Internetdienst indien Klant de verbinding(en) en/of router(s) van andere partijen dan Voys betreft.

## Artikel 5. **Nummers, wachtwoorden, toegangscode**s

5.1 Ten behoeve van de Dienst kan door Voys aan Klant een of meerdere nummers en/of e-mail-adressen en/of Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode ter beschikking worden gesteld. Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

5.2 Voys behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, e-mailadres, domeinnaam, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscode te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft Voys ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Klant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

5.3 Voys is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de Klant: verstrekte nummers en/of, e-mailadressen en/of, Domeinnamen en/of, IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode niet meer mogelijk is.

5.4 Klant verklaart en garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of e-mailadressen en/of domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode welke in strijd zijn met het nationale nummerplan, de voorschriften en beperkingen zoals door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en het Agentschap Telecom (AT) worden gesteld in de toekenning van de nummers en andere toepasselijke wet- of regelgeving.

5.5. Klant verklaart en garandeert bekend te zijn met de regiogebondenheid van telefoonnummers. Er wordt hierbij door Voys vanuit gegaan dat indien de Klant een telefoonnummer gebruikt verbonden aan een specifieke regio, Klant daar ook een vestiging heeft. Voys zal alle noodzakelijke maatregelen nemen om de bereikbaarheid van het alarmnummer 112 te waarborgen.



## Artikel 6. **Tarieven**

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle genoemde bedragen exclusief BTW.

6.2 Voys is te allen tijde gerechtigd de in artikel 7 genoemde vergoeding en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. Voys stelt de Klant ten minste 14 dagen voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte.

6.3 Voys is gerechtigd om de in artikel 7 genoemde tarieven jaarlijks op een door Voys te bepalen datum schriftelijk te wijzigen volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindex "lonen CAO zakelijke dienstverlening". Wijzigingen van tarieven op grond van dit artikel zullen door Voys vooraf worden bekendgemaakt.

6.4 Voys is daarnaast gerechtigd het in artikel 7 genoemde tarief te wijzigen met ingang van tenminste 1 maand na mededeling van deze wijziging. Indien dit een voor Klant nadelige tariefswijziging betreft, kan Klant, indien hij het niet eens is met deze tariefswijziging, tot aan de datum van deze tariefswijziging de Overeenkomst beëindigen met ingang van de datum waarop de tariefswijziging van toepassing is. In dit geval kan Klant Voys niet aanspreken op nakoming van de Overeenkomst. In dit kader wordt tevens verwezen naar artikel 12.2.

6.5 Indien Voys ten behoeve van Klant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat Klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij Klant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Voys.

6.6 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Voys per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.

6.7 Gesprekstarieven gelden per minuut maar Klant betaalt per seconde.

6.8 Als het verkooptarief van een 0900-nummer (naar boven dan wel naar beneden) wordt aangepast, dan is Klant verplicht de wijziging terstond schriftelijk aan Voys te melden. Indien dit niet gebeurt, dan is Voys gerechtigd om de kickback fee (minuutprijs 0900-verkeer) met terugwerkende kracht niet of niet volledig uit te keren.

## Artikel 7. **Facturering en Betaling**

7.1 Betaling geschiedt via automatische incasso. Indien Klant kiest om de factuur per overboeking te voldoen, zal Voys hiervoor €2,50 administratiekosten in rekening brengen. Voys is gerechtigd om alle nog niet in rekening gebrachte kosten tot en met 12 maanden na afloop van de maand gedurende welke het gesprek heeft plaatsgevonden, alsnog bij de Klant in rekening te brengen.

7.2 Als basis voor facturering zijn de door Voys geregistreerde gegevens omtrent de Aansluiting en het gebruik ervan bindend.

7.3 Als moment van betaling geldt het moment dat de betaling door Voys is ontvangen.

7.4 Indien klant meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij dit binnen 8 dagen na factuurdatum aan Voys schriftelijk of per e-mail kenbaar aan -de financiële administratie- te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Voys.

7.5 Indien de bezwaren na onderzoek door Voys ongegrond blijken is Klant de in redelijkheid door Voys gemaakte kosten verschuldigd. Voor de beoordeling van de bezwaren zijn de door Voys gegenereerde gegevens leidend.

7.6 Indien de in artikel 7.1 genoemde automatische incasso door Voys bij Klant niet mogelijk blijkt en/of een eerdere betaling wordt gestorneerd, is de Klant automatisch in verzuim. Voys zal Klant hiervan middels een ingebrekestelling direct berichten. Bij het vervallen van de betalingstermijn behoudt Voys zich het recht voor de vordering direct over te dragen aan een nader te kiezen instantie.

7.7 Indien het door Klant aan Voys totaal verschuldigde bedrag niet binnen zeven (7) dagen na de in artikel 7.6 genoemde ingebrekestelling volledig op de bankrekening van Voys is bijgeschreven, dan zal Voys gerechtigd zijn zonder nadere aankondiging de geëigende (rechts)maatregelen te treffen ter incassering van het door Klant aan Voys verschuldigde bedrag.

7.8 Klant is, indien sprake is van de in artikelen 7.6 en 7.7 beschreven situatie, buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Voor de hoogte van deze kosten wordt verwezen naar de Wet Incasso Kosten (WIK). Indien Voys kan aantonen in werkelijkheid (en redelijkerwijs noodzakelijk) hogere kosten te hebben moeten maken dan hiervoor aangegeven, komen deze hogere kosten voor vergoeding in aanmerking.

7.9 Voys is bevoegd de werkzaamheden / levering van Diensten en/of Hardware aan Klant op te schorten dan wel te beëindigen indien ondanks de ingebrekestelling als beschreven in artikel 7.6, betaling van de in geding zijnde factuur en eventuele op grond van de overeenkomst tussen Voys en de Klant bijkomende kosten uitblijft.

7.10 Eventuele gerechtelijke kosten, kosten voor heraansluiting van Klant en enige andere directe en/of indirecte schade voortvloeiende uit een tekortkoming in de nakoming van een betalingsverplichting van de Klant aan Voys, komen volledig voor rekening en risico van Klant.

7.11 Betaling door Klant dient plaats te vinden zonder korting, opschorting of verrekening met een vordering op Voys.

7.12 De door Klant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens tot voldoening van de openstaande facturen vanaf de oudste factuurdatum, ook indien Klant vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

7.13 Indien op grond van feiten of omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of Klant (tijdig) aan zijn betalingsverplichting zal voldoen, heeft Voys het recht een (aanvullende) zekerheidstelling van Klant te vragen in de vorm van een bankgarantie of borgstelling, dan wel een waarborgsom te vorderen. Vervolgens is Klant gehouden aan het eerste verzoek van Voys tot het stellen van zekerheid gehoor te geven.

7.14 In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder het vermoeden van oneigenlijk gebruik) is Voys bevoegd tussentijds te factureren.

7.15 Indien Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen jegens Voys voldoet loopt hij het risico dat de dienstverlening van Voys aan de Klant als gevolg van het bereiken van de Kredietlimiet (tijdelijk) wordt afgebroken.

## Artikel 8. **(Limitering van) Aansprakelijkheid**

8.1 Voys is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan als het gevolg van het niet/niet goed functioneren van haar Dienst(en) en/of Hardware, Aansluitingen, Voorzieningen alsmede voor fouten met betrekking tot het porteren van nummer(s), tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Voys.

8.2 In geen geval is Voys aansprakelijk voor de manier waarop Klant gebruik maakt van de door Voys geleverde Dienst(en) en/of Hardware, Aansluitingen en/of Voorzieningen. Klant zal Voys vrijwaren voor aanspraken van derden welke betrekking hebben op de inhoud van het data-, internet- en/of spraakverkeer en/of op gegevens welke Klant verstuurt met behulp van de Dienst(en), Aansluitingen en/of Voorzieningen.

8.3 Indien Voys op grond van artikel 10.1 aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid van Voys beperkt zijn tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met deze tekortkoming en deze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal € 5.000,- per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, tot een maximum van €10.000,- per kalenderjaar. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (zoals bijvoorbeeld gemiste omzet, stilstandschade en/of gederfde winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van Klant als gevolg van het niet functioneren van een Dienst die bestaat uit een telefonische of elektronische alarmvoorziening en/of kostenregistratiesysteem (waaronder Aansluitingen voor alarmmeldingen en/of elektronische (PIN-)betalingen) is uitgesloten.

8.4 Alle aanspraken door de Klant tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Voys te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

8.5 Klant zal Voys vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle aanspraken van derden voor vergoeding van schade verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst.

8.6 Klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst en/of Hardware en de daarvoor toegekende nummer(s), domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadres(sen). Klant is zelf verantwoordelijk voor het treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen van de gegevens. Tevens is Klant verantwoordelijk voor de beveiliging van haar (rand)apparatuur

(zoals telefooncentrales) tegen oneigenlijk gebruik van deze (rand)apparatuur door derden of inbraak in deze (rand)apparatuur door derden. Voys is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en de Klant vrijwaart Voys voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden.

8.7 Het is Klant niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst en/of Hardware, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de distributie van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik, en alle gebeurtenissen waarnaar als 'oneigenlijk gebruik' wordt verwezen zoals niet-uitputtend opgesomd in artikel 15.11 sub b. Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijke reden om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst en/of Hardware jegens Voys of derden, dan is Klant volledig aansprakelijk voor de door Voys en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient Klant Voys schadeloos te stellen.

8.8 Voys heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen daarbij onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik, met inbegrip van persoonsgegevens, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid leidt.

8.9 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("overmacht") aan de zijde van Voys kan Klant Voys niet op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien Voys niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van Klant, defecten en/of storingen in de (rand)apparatuur, de systemen en/of het netwerk van de Klant, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de (rand)apparatuur (zoals telefooncentrales) van Klant, fraude, misbruik, onderhoud, oorlog(sgevaar), oproer, terreur, aanslagen, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", blikseminslag, storm, overstroming, aardbeving, (nucleaire) explosies, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen, en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, door grondeigenaren gestelde voorwaarden (zoals aanbrengen sierbestrating of bepaalde werken), vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in (communicatieve) dienstverlening van derden en in geval van een vorm van cybercriminaliteit (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: DDoS aanvallen, hacks en ransomware).

## Artikel 9. **Verplichtingen voor de Klant**

9.1 Klant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten jegens Voys dat strijd met wettelijke bepalingen en/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst oplevert of kan opleveren.

9.2 Klant zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internetgebruik. Het is mogelijk dat de Dienstbeschrijving hierover aanvullende concrete bepalingen bevat. De Klant zal zich ook houden aan de op de desbetreffende Dienst(en) toepasselijke gedragsregels .

9.3 Klant dient alle noodzakelijke medewerking te verlenen aan Voys in geval dat door Voys wordt gewenst, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend ter oplossing van een storing of probleem.

9.4 Communicatie tussen Klant en Voys vindt plaats conform maatschappelijke normen en met inachtneming van een gelijkwaardige behandeling. Ingeval van belediging, danwel van enig ander ongepast taalgebruik of ongewenst gedrag jegens een medewerker van Voys of jegens Voys dan wel een aan haar gelieerde entiteit, kan dit voor Voys aanleiding zijn de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen.

## Artikel 10. **Persoons- en verkeersgegevens, datalekken**

10.1 Voys verzamelt niet meer persoons- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Diensten en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform geldende wettelijke bepalingen waaronder de AVG en voor de doeleinden zoals bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te Den Haag gemeld, gehouden en verwerkt. Klant geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die Voys aanlegt in het kader van haar dienstverlening en facturering. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy-)wetgeving opgeslagen en beheerd. Een en ander wordt nader toegelicht op [www.voys.nl/privacy](http://www.voys.nl/privacy).

10.2 De verwerking van persoonsgegevens, zijnde NAW-gegevens, heeft als doel:

- het aanbieden en uitvoeren van Diensten;
- activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitsonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik;
- financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
- het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het Klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketingactiviteiten door derden;
- het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening en producten van Voys, mede door het informeren van Klanten en met behulp van (direct) marketingactiviteiten en marktonderzoek;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat;
- training en opleiding van het eigen personeel; en
- netwerkbeheer.

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten is opgelegd.

10.3 Voys draagt zorg voor beveiliging van persoonsgegevens door passende maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

10.4 Ingeval er sprake is van een datalek met betrekking tot klantgegevens en welke valt binnen het aansprakelijkheidsregime van Klant ("Verantwoordelijke"), geldt dat voor de gevolgen tussen Partijen louter geldt hetgeen is bepaald in de tussen Voys en Klant gesloten Verwerkersovereenkomst. De Verwerkersovereenkomst is door Voys ter beschikking gesteld en is AVG compliant.

## Artikel 11. **Contractoverneming**

De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Klant niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming daarvoor van Voys.

## Artikel 12. **Looptijd (duur) en beëindiging van de Overeenkomst**

12.1 De Overeenkomst komt tot stand op de datum zoals bepaald in artikel 3.9 en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de datum van ondertekening van de offerte door de Klant. Facturering van een Dienst en/of Hardware vindt plaats vanaf deze datum. Deze datum kan ook een deeloplevering betreffen. Voys zal de Klant informeren wanneer de Klant de afgenomen Dienst(en) en/of Hardware in gebruik kan nemen.

12.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt dat de Overeenkomst dagelijks opzegbaar is.

12.3 Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen in geval:

- de andere Partij na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn na de datum van de ingebrekestelling alsnog aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen;
- de andere Partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surséance van betaling verkeert;
- de andere Partij surséance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan, dan wel dat Voys daarover op de hoogte is gesteld door derden.
- indien een situatie zich voordoet als omschreven in artikel 8.7 en/of 9.4.

12.4 Voys is gerechtigd de levering van Diensten en/of Hardware zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen indien:

- a) Klant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen;
- b) er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Aansluiting, de Dienst of daarmee verband houdende voorzieningen, faciliteiten en/of diensten (zoals, maar niet beperkt tot ter beschikking gestelde (informatie)nummers, al dan niet door de Klant);
- c) er sprake is van een overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan Voys toerekenbare tekortkoming;



- d) de situatie zich voordoet zoals omschreven in artikel 8.7 en/of 9.4. Hier wordt uitdrukkelijk naar verwezen.
- e) er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van Voys kan worden gevergd de Overeenkomst in stand te houden.

12.5 Bij opschorting of Opzegging als in artikel 12.4 bedoeld ontstaat voor Voys geen aansprakelijkheid jegens Klant en/of derden. In het geval van aanwijzingen van misbruik of (een vermoeden van) oneigenlijk gebruik, heeft Voys daarnaast tevens het recht om alle aan de Klant openstaande, en toekomstig aan Klant verschuldigde, betalingen in te houden, teneinde de belangen kosten en schade van Voys en/of derden te waarborgen. Indien Voys na onderzoek oordeelt dat sprake was van misbruik of oneigenlijk gebruik en Klant niet onomstotelijk het tegendeel heeft bewezen, worden de daarop betrekking hebbende vergoedingen definitief niet uitbetaald aan Klant. Bij opschorting of opzegging als in artikel 12.4 bedoeld zullen alle vorderingen van Voys aan Klant voortvloeiende uit de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar worden.

12.6 Indien er sprake is van administratieve partner-accounts en indien de Overeenkomst met Klant op grond van artikel 12 van rechtswege dan wel door Voys wordt beëindigd, is Voys gerechtigd om deze accounts te benaderen teneinde een directe levering van de Diensten door Voys aan deze te bewerkstelligen en daarmee continuïteit van de dienstverlening door Voys te kunnen garanderen.

12.7 Opzegging kan per mail plaatsvinden, onder vermelding van naam, adres, postcode, vestigingsplaats en de gewenste einddatum. Opzeggingen dienen te worden gezonden aan [info@voys.nl](mailto:info@voys.nl) of via [www.voys.nl/hulp/administratie/opzeggen-account/](http://www.voys.nl/hulp/administratie/opzeggen-account/).

## Artikel 13. **Aanpassingen**

13.1 Voys kan haar aanbod van Diensten en/of Hardware naar bepaalde bestemmingen of nummers te allen tijde wijzigen, opschorten of intrekken op grond van kwaliteits- en/of kwantiteits-overwegingen.

## Artikel 14. **Beheer van de systemen van Voys**

14.1 Voys is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

14.2 Voys is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure (inlogprocedure) van de Diensten.

14.3 Voys is niet aansprakelijk voor schade van Klant als gevolg van het in artikel 14.1 en/of artikel 14.2 gestelde.

## Artikel 15. **Intellectuele eigendom en Knowhow**

15.1 Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot de door Voys aan de Klant geleverde Dienst(en) en (bruikleen)producten alsmede de benamingen daarvan, en met betrekking tot alles wat Voys ontwikkelt, vervaardigt of verstrekt, daaronder begrepen verpakkingen, gebruikersdocumentatie, rapporten, reclamematerialen, adviezen, logo's en afbeeldingen, komen uitsluitend toe aan Voys United B.V., Lübeckweg 2, 9723 HE te Groningen.

15.2 Het is Klant niet toegestaan om gebruik te maken van handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Voys, tenzij de Klant hiervoor vooraf uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Voys heeft ontvangen. In dit laatste geval zal Klant zich houden aan de richtlijnen en instructies van Voys ter zake. Een uitzondering hierop wordt gemaakt ten aanzien van het logogebruik in het geval er sprake is van een Voys reseller.

15.3 Het is Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent octrooien, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de (bruikleen)producten van Voys te verwijderen of te wijzigen.

## Artikel 16. **Geheimhouding**

16.1 Voys en Klant zullen te allen tijde geheimhouding betrachten van alle gegevens en informatie die zij omtrent elkaars bedrijf en bedrijfsprocessen en in het kader van deze overeenkomst hebben uitgewisseld / zullen uitwisselen en waarvan in redelijkheid kan worden aangenomen dat die gegevens en informatie van vertrouwelijke aard zijn. Partijen zullen de informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.

16.2 De in artikel 16.1 beschreven geheimhoudingsplicht zullen Partijen eveneens opleggen aan hun betrokken werknemers en aan door hen ingeschakelde derden.

16.3 De geheimhoudingsplicht blijft nog drie (3) jaren na beëindiging of afloop van de overeenkomst van kracht.

## Artikel 17. **Toepasselijk recht en jurisdictie**

17.1 Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de totstandkoming ervan alsmede alle overige afspraken tussen Voys en Klant is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Alle uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst voortvloeiende geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.

## Artikel 18. **(Wijzigingen in de) Algemene Voorwaarden en slotbepalingen**

18.1 Voys is bevoegd in de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden bekendgemaakt, waaronder op of via de factuur.

18.2 Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven.

18.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn vermeld op [www.voys.nl/algemene-voorwaarden](http://www.voys.nl/algemene-voorwaarden). Zij worden op verzoek van Klant kosteloos toegezonden door Voys. Voorts zijn deze Algemene Voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen.

18.4 Wijzigingen in de bevoegdheid van Klant, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover Voys eerst van kracht worden nadat Voys daarvan schriftelijk door Klant in kennis is gesteld.

18.5 Klant is verplicht van iedere (voorgenomen) adreswijziging en/of wijziging van (facturatie)gegevens onverwijld schriftelijk of per e-mail mededeling te doen aan Voys. Klant kiest in haar relatie tot Voys uitdrukkelijk domicilie op het laatste door de Klant aan Voys schriftelijk opgegeven adres.

18.6 Klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surséance van betaling of schuldsaneringsregeling Voys hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.