

# Algemene voorwaarden

Voys Partners



voys 

# Algemene voorwaarden

Voys Partners | 1 september 2022

## Considerans

Op alle Nederlandse en Belgische rechtsverhoudingen tussen Voys Partners B.V. gevestigd en kantoorhoudende te (9723 HE) Groningen aan de Lübeckweg 2, verder te noemen 'Voys Partners', en haar Wholesale Business Partners alsmede aan deze wederpartijen verbonden derden, verder te noemen 'Partners', 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, dit tenzij Voys Partners 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 kracht.

## Artikel 1 – Definities

- Aansluiting: de mogelijkheid gebruik te maken van de door Voys Partners geboden en de door Partner bestelde Diensten.
- Aanvaardingsdatum: de datum waarop Partner de Dienst van Voys Partners heeft aanvaard door ondertekening en retourzending van de Overeenkomst.
- Cliënten: Relatie(s) of klant(en) van Partner die Dienst(en) gaan afnemen.
- Internet: het wereldwijde, onderling verbonden netwerk van netwerken dat gebruik maakt van het TCP/IP protocol voor het uitwisselen van datacommunicatie.
- AVG: de Algemene verordening gegevensbescherming. Voys Partners verwerkt de persoonsgegevens enkel binnen de Europese Unie en verwijst in dit kader naar de Overeenkomst.
- 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 Partners (Semi) Wholesale Partner aan haar cliënt(en) wordt/worden geleverd. Deze diensten worden nader omschreven in de Overeenkomst en op de website [voys.nl/partners](https://voys.nl/partners) en welke op flexibele wijze door Partner in het platform kunnen worden ingepast en welke Dienst(en) maandelijks kunnen worden opgezegd. Ingebruikstellersdatum: de datum waarop Voys Partners aangeeft dat het Voys Partners platform door Partner kan worden gebruikt en de Diensten door Partner op Wholesale basis kunnen worden aangeboden aan haar afnemers.
- Inloggegevens: de door Voys Partners aan Partner verstrekte gebruikersnaam en wachtwoord welke toegang geven tot de webomgeving van Voys Partners.
- Kennisgeving 'Gereed voor gebruik': de kennisgeving inhoudende dat de betreffende dienst klaar is voor gebruik conform de verplichtingen van Voys Partners.
- Opzegging: het 'per Werkdag' op schriftelijke wijze kunnen beëindigen van de Overeenkomst en opzeggen van Dienst(en).
- Looptijd van de dienst(en): de periode van één jaar en welke aanvangt na ondertekening en waarna de overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd.
- 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 Partners of derden.
- 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, transportvertraging, niet tijdig leveren door leveranciers en derden partijen, ziekte en niet-beschikbaarheid van personeel van Voys Partners en gebrekkigheid van voorgeschreven zaken, materialen en de programmatuur van derden.

- Overeenkomst: de tussen Voys Partners en Partner gesloten Overeenkomst welke Partner toegang geeft tot de webomgeving van Voys Partners en waarover de Diensten aan cliënten van Partner worden aangeboden.
- Partner: de afnemer van de Voys Partners Dienst(en) en met welke partij Voys Partners een Wholesale of Semi Wholesale overeenkomst heeft gesloten.
- Platform: het telecommunicatienetwerk of Voys Partners-netwerk.
- Portering telefoonnummer: het overzetten van een bestaand telefoonnummer naar een (andere) 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
- Semi Wholesale: Partner verkoopt de Dienst(en) van Voys Partners onder eigen naam en factureert zelf aan de klant. Partner betaalt geen vaste maandelijkse kosten voor het partnership en ontvangt 50% korting op de afgenomen Dienst(en).
- Telecommunicatienetwerk: de door Voys Partners 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 Partners geëxploiteerde aangeboden platform waarover de Diensten worden aangeboden.
- Voys Partners: het platform waarmee op flexibele wijze zakelijke telefoniediensten kunnen worden uitgevoerd, al dan niet in de eigen beheeromgeving van de Partner (Whitelabel) en tevens de merk- en handelsnaam van de onderneming die het platform aanbiedt.
- Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende nationale feestdagen.
- Wholesale: de Partner verkoopt de Dienst(en) van Voys Partners onder eigen naam en factureert zelf aan de klant. Partner betaalt Voys Partners hiervoor een vast maandelijks bedrag voor het Partnerschap en ontvangt 75% korting op de afgenomen Voys Partners-Dienst(en) alsmede een overeengekomen korting op de gesprekskosten.

## 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 Partner.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte (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 Partner tenzij door de Partner en Voys Partners

uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van de Partner 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 Partners en de Partner, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.4 Op van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bedingen kan door de Partner slechts dan een beroep worden gedaan indien en voor zover deze door een daartoe bevoegde medewerker van Voys Partners schriftelijk akkoord zijn bevonden.

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

- a. de hoofdtekst van de Overeenkomst;
- b. de Algemene Voorwaarden;
- c. eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

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

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

3.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Diensten door de Partner plaats door invulling en ondertekening door de Partner van de Overeenkomst.

3.3 Voys Partners kan een aanvraag slechts in behandeling nemen indien alle gevraagde noodzakelijke medewerking wordt verleend.

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

3.5 De Partner is gehouden de informatie benodigd voor oplevering van de Dienst aan Voys Partners te verstrekken, waaronder in ieder geval ook een uittreksel van zijn registratie bij de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 2 maanden) en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de Partner.

3.6 Voys Partners is te allen tijde bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Partner.

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

3.8 Voys Partners is gerechtigd levering van de Diensten uit te stellen dan wel op te schorten indien:

- Voys Partners gerechtvaardigde twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de Partner



en/of niet wordt voldaan aan een door Voys Partners verlangde zekerheidsstelling zoals bedoeld in artikel 3.6 en/of indien een automatische incassomachtiging ten laste van de bankrekening van de Partner (indien overeengekomen) niet wordt afgegeven;

- het (nagenoeg) vaststaat dan wel aannemelijk is dat de Partner niet aan de voorwaarden van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

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

- a. door en op de datum van ondertekening door de Partner van een aanbieding van Voys Partners of enig ander document; of
- b. op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging van Voys Partners dat de aanvraag van de Partner is geaccepteerd; of
- c. wanneer de Partner Voys Partners feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

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

3.11 Mondelinge toezeggingen of afspraken door of met haar personeel binden Voys Partners alleen indien Voys Partners dit nadien schriftelijk heeft bevestigd door een hiertoe bevoegde medewerker.

## **Artikel 4. Dienstenniveau en het gebruik van de Dienst**

4.1 Of de Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de Dienst op de locatie zoals door de Partner in de Overeenkomst aangegeven, een en ander naar de beoordeling van Voys Partners. Voys Partners behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van extern ingeschakelde derden om de Dienst geheel of gedeeltelijk aan Partner te leveren en/of de Partner van advies en/of ondersteuning te voorzien.

4.2 Voys Partners behoudt zich het recht voor de Dienst(en) die zij levert door middel van haar Platform eenzijdig aan te passen.

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

4.4 Voys Partners 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 en Voys Partners sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

4.5 Voys Partners draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de VoIP dienst, Vast-Mobiel en/of Internetdienst. Dit is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het geval indien Partner de verbinding(en) en/of router(s) van andere partijen betreft.

4.6 Partner is op de hoogte van de meest recente versie van de Fair Use Policy (FUP) te raadplegen op de website van Voys Partners. Partner is ermee bekend dat hij er zelf voor

verantwoordelijk is dat hij de FUP ter kennisgeving doorlegt aan zijn klant.

4.7 Indien Voys Partners constateert dat er op enigerlei wijze misbruik gemaakt wordt van de Dienst(en) en/of de FUP (bewust) wordt overschreden, kan Voys Partners Partner sommeren de dienst op te schalen, en bij weigering hiervan eenzijdig de Dienst(en) opschalen naar een aanvaardbaar niveau dat passend is bij het gebruik van de Dienst(en). Voor al het overige wordt verwezen naar artikel 7.13.

### **Artikel 5 - Nummers, wachtwoorden, toegangscode etc.**

5.1 Ten behoeve van de Dienst kan door Voys Partners aan de Partner 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. De Partner kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers, e-mailadressen, Domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

5.2 Voys Partners 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 Partners ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Partner en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

5.3 Voys Partners is niet aansprakelijk voor schade die de Partner lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de Partner 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 De Partner 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 dat in strijd is met het nationale nummerplan, de voorschriften en beperkingen zoals door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI) worden gesteld in de toekenning van de nummers en andere toepasselijke wet- of regelgeving.

5.5 De Partner verklaart en garandeert zich te hebben vergewist van de noodzakelijke registratie als telecomprovider bij de ACM indien een openbare telecommunicatiedienst door de Partner wordt aangeboden. Daarnaast verklaart en garandeert de Partner kennis te hebben genomen van de regiogebondenheid van telefoonnummers conform de verplichtingen hiertoe opgelegd door de ACM en RDI. Er wordt hierbij door Voys Partners vanuit gegaan dat indien de Partner een telefoonnummer uit geeft deze enkel gebruikt wordt voor een aan een verbonden specifieke regio en dat hij overeenkomstig handelt met de beleidsregels, wet- en regelgeving op dit gebied.

5.6 De Partner verklaart op de hoogte te zijn van alle wet- en regelgeving die van toepassing is met betrekking tot het uitgeven en porteren van telefoonnummers en 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 Partners is te allen tijde gerechtigd de genoemde vergoeding(en) en tarieven alsmede mogelijk toepasselijke kortingspercentages te wijzigen. Voys Partners stelt de Partner ten minste 14 dagen voorafgaande aan een tariefsverhoging hiervan op de hoogte.

6.3 Voys Partners is gerechtigd om de tarieven jaarlijks op een door Voys Partners te bepalen datum 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 Partners vooraf worden bekendgemaakt.

6.4 Voys Partners is daarnaast gerechtigd de tarieven te wijzigen met ingang van tenminste 1 maand na mededeling van deze wijziging. Indien dit een voor de Partner nadelige tariefswijziging betreft, kan de Partner, 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 de Partner Voys Partners niet aanspreken op nakoming van de Overeenkomst.

6.5 Indien Voys Partners ten behoeve van de Partner werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat de Partner 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 Partner in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Voys Partners.

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

6.7 Gesprekstarieven gelden per minuut, maar de Partner betaalt per seconde. De kosten van een gesprek worden afgerond op de eerstvolgende hele eurocent.

6.8 Als het verkooptarief van een 0900-nummer (naar boven dan wel naar beneden) wordt aangepast, dan is Partner verplicht de wijziging terstond schriftelijk aan Voys Partners te melden. Indien dit niet gebeurt, dan is Voys Partners 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 Voys Partners is gerechtigd om nog niet in rekening gebrachte gesprekskosten tot en met 12 maanden na afloop van de maand gedurende welke het gesprek heeft plaatsgevonden, alsnog bij de Partner in rekening te brengen.

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

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



7.4 Indien de Partner meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij zulks binnen 8 dagen na factuurdatum aan Voys Partners schriftelijk kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Voys Partners.

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

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

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

7.8 De Partner 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 uitgegaan van de huidige wet- en regelgeving. Indien Voys Partners 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 Partners is bevoegd de werkzaamheden / levering van Diensten aan de Partner 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 Partners en de Partner bijkomende kosten uitblijft.

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

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

7.12 De door de Partner 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 de Partner vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

7.13 In het geval van bijzondere omstandigheden (waaronder vermoed oneigenlijk gebruik) is Voys Partners bevoegd tussentijds te factureren.

7.14 Indien de Partner niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen jegens Voys Partners voldoet, kan de Dienst (tijdelijk) worden afgebroken.

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

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

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

8.3 Indien Voys Partners op grond van artikel 10 aansprakelijk is, zal de aansprakelijkheid van Voys Partners beperkt zijn tot de directe zaakschade die in onmiddellijk verband staat met deze tekortkoming en deze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal EUR 5.000 per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan, tot een maximum van EUR 10.000 per kalenderjaar. Aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend gemiste omzet, stilstandschade en/of gederfde winst) is uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade van de Partner 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 Partner tot vergoeding van schade dienen uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan van de schade schriftelijk bij Voys Partners te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken.

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

8.6 De Partner is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de Dienst en de daarvoor toegekende nummer(s), Domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadres(sen). De Partner is zelf verantwoordelijk voor beveiliging van de gegevens die door de Partner op haar systemen - dan wel op systemen van derden - worden geplaatst. Tevens is de Partner 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 Partners is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit oneigenlijk gebruik en/of deze inbraak en de Partner vrijwaart Voys Partners voor alle schade en/of kosten die daarmee verband houden.

8.7 Het is de Partner niet toegestaan om in strijd met een of meer verplichtingen voortvloeiende uit de wet en de Overeenkomst gebruik te maken van de Dienst, met inbegrip van onrechtmatig spammen, de distributie van onrechtmatige content, hacken of enig ander misbruik, en alle gebeurtenissen waarnaar in deze Overeenkomst als 'oneigenlijk gebruik' wordt verwezen. De Partner is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van (een redelijke reden

om uit te gaan van) oneigenlijk gebruik van de Dienst jegens Voys Partners of derden, dan is de Partner volledig aansprakelijk voor de door Voys Partners en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade, en dient de Partner Voys Partners schadeloos te stellen.

8.8 Voys Partners heeft het recht om bevoegde (semi-) overheidsinstellingen 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 Partners kan de Partner Voys Partners niet op haar verplichtingen aanspreken. Van overmacht is onder meer sprake indien Voys Partners niet aan haar verplichtingen kan voldoen als gevolg van handelen dan wel nalaten van de Partner, defecten en/of storingen in de (rand) apparatuur, de systemen en/ of het netwerk van de Partner, oneigenlijk gebruik van of inbraak in de (rand) apparatuur (zoals telefooncentrales) van de Partner, 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 - Resultaatverplichtingen en support**

9.1 De Partner verplicht zich de Overeenkomst uit te voeren met inachtneming van de belangen van Voys Partners. De Partner zal Voys Partners op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten.

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

9.3 De Partner zal alle medewerking verlenen aan Voys Partners welke redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/of ten behoeve van het leveren van de Diensten

9.4 Indien levering van de bestelde Dienst technisch niet mogelijk is kan Voys Partners aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Partner dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan kan de Partner geen aanspraak maken op levering van de Dienst.

9.5 De Partner zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor internetgebruik. Het is mogelijk dat de Overeenkomst hierover aanvullende dan wel afwijkende bepalingen bevat. De Partner zal zich ook houden aan op de desbetreffende Dienst(en) toepasselijke gedragsregels.

9.6 In geval van een storing buiten kantooruren kan Partner gebruikmaken van de storingsdienst. Indien naar de beoordeling van Voys Partners geen sprake is van een storing, worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij de Partner in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van Voys Partners.

## **Artikel 10 - Bescherming van gegevens | ISO-27001**

10.1 Voys Partners beschikt over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem, conform ISO-27001. Zij draagt zorg voor beveiliging van gegevens door passende maatregelen te treffen van organisatorische en technische aard.

10.2 Partijen verzamelen niet meer persoons-, gebruiks- dan wel verkeersgegevens dan noodzakelijk is voor de levering van de Dienst(en) en haar bedrijfsvoering. De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform geldende wettelijke bepalingen, waaronder de AVG. Partijen dienen betrokkenen actief te informeren over de wijze waarop zij persoonsgegevens gebruiken.

10.3 Partner geeft toestemming om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die Voys Partners aanlegt in het kader van haar dienstverlening en facturering. Partner is ermee bekend dat Voys Partners daarnaast gegevens verwerkt ten behoeve van databanken of geautomatiseerde bestanden van haar klanten en zal haar klanten hierover informeren. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy-) wetgeving opgeslagen en beheerd. Een en ander wordt nader toegelicht in het Voys Partners privacy statement te raadplegen op de website.

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

10.5 Ingeval er sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) geldt dat voor de gevolgen tussen Partijen enkel geldt hetgeen is bepaald in het tussen Voys Partners en Partner van toepassing verklaarde verwerkersaddendum. Het verwerkersaddendum wordt bij het aangaan van de Overeenkomst door Voys Partners ter beschikking gesteld en is tevens te raadplegen op de website van Voys Partners. Indien Voys Partners optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, zoals bepaald in de AVG, zal zij de geldende wet- en regelgeving hieromtrent in acht nemen

## **Artikel 11 - Contractoverneming**

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

## **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 Overeenkomst. Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf deze datum. Deze datum kan ook een deeloplevering betreffen. Voys Partners zal de Partner informeren wanneer de Partner de afgenomen Dienst(en) in gebruik kan nemen.

12.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst voor alle Diensten aangegaan voor een periode van één (1) jaar.

12.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst voor alle Diensten na afloop van de overeengekomen contractperiode telkens automatisch voor de duur van de desbetreffende contractperiode verlengd, tenzij één der Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk aan de andere Partij laat weten de Overeenkomst te willen opzeggen, waarbij opzegging slechts tegen het einde van een kalendermaand kan geschieden. De Overeenkomst eindigt dan van rechtswege aan het einde van de laatste dag van de alsdan geldende periode.

12.4 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.

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

- a. De Partner 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 Partner;
- c. er sprake is van een overmachtsituatie veroorzaakt door een niet aan Voys Partners toerekenbare tekortkoming;
- d. er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van Voys Partners kan worden gevergd de Overeenkomst in stand te houden.

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

12.7 Indien de Overeenkomst met Partner op grond van dit artikel van rechtswege dan wel door Voys Partners wordt beëindigd, is Voys Partners gerechtigd om de klanten van de Partner te benaderen teneinde een directe levering van de Diensten door Voys Partners aan de klanten van de Partner te bewerkstelligen en daarmee continuïteit van de dienstverlening door Voys Partners aan de desbetreffende klanten te waarborgen.

12.8 Opzegging kan per mail plaatsvinden, onder vermelding van naam, adres, postcode, vestigingsplaats, partnernummer en gewenste einddatum. Opzeggingen dienen te worden gezonden aan [partners@voys.nl](mailto:partners@voys.nl)

### **Artikel 13. Aanpassingen**

Voys Partners kan haar aanbod van Diensten 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 Partners**

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

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

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

15.2 Het is de Partner niet toegestaan om gebruik te maken van handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Voys Partners, tenzij de Partner hiervoor vooraf uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Voys Partners heeft ontvangen. In dit laatste geval zal de Partner zich houden aan de richtlijnen en instructies van Voys Partners ter zake.

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

15.4 Alle kennis welke afkomstig is van Voys Partners en betrekking heeft op het Voys Partners platform en/of de Voys Partners Dienst(en) en welke ter kennis wordt gegeven aan de Partner en informatie waarvan Partner kennis krijgt tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt als Knowhow aangemerkt. Deze Knowhow mag op geen enkele wijze door Partner buiten de Overeenkomst worden gebruikt of op enigerlei wijze worden gedocumenteerd dan wel door Partner aan een gelieerde partij worden verstrekt.



## Artikel 16 - Geheimhouding

16.1 Voys Partners en de Partner 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 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 Partners en Partner 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 Partners 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 de website van Voys Partners. Zij worden op verzoek van de Partner kosteloos toegezonden door Voys Partners. Voorts zijn deze Algemene Voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen.

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

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

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

# Algemene voorwaarden

Voys Partners