

**Voys** one

Algemene Voorwaarden

## Algemene voorwaarden en leveringscondities van Voys One B.V.

Kvk: 61958956

BTW: NL854567094B01

ACM: 944273/4

### Artikel 1. Begrippen

- **Aansluiting:** de mogelijkheid gebruik te maken van de door Voys One 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 One 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 One 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 One 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 One aan diens Klant(en) wordt/worden geleverd. Deze diensten worden nader omschreven in de Overeenkomst en op de website van Voys One ([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 One geldt dat de functionaliteit wordt aangeboden op basis van 'as is'. Dit betekent dat er geen rechten aan de Diensten kunnen worden ontleend.
- **Hardware:** hieronder wordt begrepen onder andere maar niet uitsluitend: telefoons en aanverwante hardware, zoals routers en switches.
- **Inloggegevens:** de door Voys One aan Klant verstrekte gebruikersnaam en wachtwoord welke toegang geven tot de Portal.
- **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 One.
- **Koppelingen:** een wijze waarop informatie over de telefonie genereert en transporteert wordt naar een derde applicatie.
- **Koppelingen:** een wijze waarop informatie over de telefonie genereert en transporteert wordt naar een derde applicatie.
- **Looptijd van de Dienst(en):** hier wordt verwezen naar het begrip 'Opzegging'.

- **Mobiel en SIP:** Hiervoor wordt verwezen naar de Algemene voorwaarden Mobiel en SIP.
- **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 One 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 Voys One en derden partijen, ziekte en niet-beschikbaarheid van personeel van Voys One en gebrekkigheid van voorgeschreven zaken, materialen en de programmatuur van derden.
- **Overeenkomst:** de tussen Voys One en Klant gesloten Overeenkomst welke Klant toegang geeft tot de Portal en waarover de Diensten worden aangeboden.
- **Platform:** is het centrale systeem waar Voys One gebruik van maakt.
- **Portal:** de webtoegang tot het Platform.
- **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.
- **SLA:** Service Level Agreement waarin afspraken worden vastgelegd over de bereikbaarheid van de dienst en het serviceniveau welke daarop van toepassing is.
- **Startdatum:** de datum waarop Voys One aangeeft dat de Platform 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 One gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden telecommunicatiesystemen.
- **Toeleverancier:** De door Voys One gekozen toeleverancier en ontwikkelaar van het telefonieplatform.
- **VoIP dienst:** een dienst die telefonie over een Internet Protocol netwerk mogelijk maakt.
- **VoIP netwerk:** het door Voys One geëxploiteerde aangeboden VoIP-platform waarover de Diensten worden aangeboden.
- **VoIP-platform:** de Voys One-diensten die Voys One op de door haar gekozen Platform(en) aanbiedt.
- **WebRTC:** software die het opzetten en ontvangen van VoIP gesprekken via bijvoorbeeld de computer mogelijk maakt. Voys One 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.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid voorwaarden**

**2.1** Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit artikel 1 tot en met artikel 22.

**2.2** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanvragen van, aanbiedingen en offertes aan en Overeenkomsten met de Klant. Inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van de 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 One en de Klant, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

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

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

- a. de Overeenkomst;
- b. de Algemene Voorwaarden;
- c. de Diensten Omschrijving zoals geleverd aan Klant;
- d. eventuele andere documenten behorende bij de Overeenkomst.

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

**3.1** Aanbiedingen, offertes, prijslijsten en levertijden van Voys One zijn geheel vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Voys One worden herroepen vóór het tot stand komen van de Overeenkomst. Voys One kan tevens zonder opgave van redenen een aanvraag, opdracht of aanbieding weigeren. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan: Afbeeldingen en beschrijvingen in aanbiedingen, prospectussen, catalogi, maat- en gewichtsopgaven, kleine gegevens en promotie- materiaal alsmede andere door Voys One verstrekte gegevens.

**3.2** Voys One kan een Aanvraag slechts in behandeling nemen indien door de Klant alle gevraagde noodzakelijke medewerking wordt verleend en de benodigde documenten worden aangeleverd.

**3.3** De Overeenkomst, inclusief wijzigingen daarvan, komt tot stand:

- a. door ondertekening daarvan of door ondertekening door de Klant van een aanbieding van Voys One of enig ander document waaruit een aanbod van Voys One blijkt; of
- b. op de datum van ontvangst van de schriftelijke of elektronische bevestiging van Voys One dat de Aanvraag van Klant is geaccepteerd; of
- c. wanneer de Klant een aanvang neemt met het gebruik van de Dienst of wanneer zij Voys One feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.

**3.4** Mondelinge toezeggingen en/of afspraken binden Voys One alleen indien deze door Voys One achteraf schriftelijk/per mail aan de Klant zijn bevestigd.

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

**4.1** Of de Dienst daadwerkelijk aan de Klant kan worden geleverd wordt door Voys One beoordeeld.

**4.2** (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante wiki/hulppagina's en eventuele andere verstrekte documenten. Voys One 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 One als voor de Klant ten aanzien van, en met betrekking tot de aan Klant geleverde Diensten.

**4.4** Voys One spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. Voys One geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst. Voys One is bevoegd, om ter uitvoering van hetgeen met de Klant is overeengekomen, derden in te schakelen.

**4.5** Voys One 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.

**4.6** Voys One 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 One betreft.

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

**5.1** Ten behoeve van de Dienst kan door Voys One aan de 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. De Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

**5.2** Voys One 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 One ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Klant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.

**5.3** De 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.

**5.4** De Klant verklaart en garandeert bekend te zijn met de regiogebondenheid van telefoonnummers. Er wordt hierbij door Voys One vanuit gegaan dat indien de Klant een telefoonnummer gebruikt verbonden aan een specifieke regio, Klant daar ook een vestiging heeft. Voys One 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** Indien tussen de datum van het sluiten van de Overeenkomst en de uitvoering van de Overeenkomst de kostprijs van de bestelde zaken c.q. de gebruikte materialen stijgt en/of door overheid en/of vakorganisaties wijzigingen worden gebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale bepalingen, is Voys One gerechtigd deze verhogingen aan de Klant door te berekenen. Mocht tussen voormelde data een nieuwe prijslijst door Voys One en/of toe Voys One worden uitgegeven en in werking treden, dan is Voys One gerechtigd de daarin vermelde prijzen aan de Klant in rekening te brengen.

**6.3** Voys One is gerechtigd om de door haar gehanteerde tarieven jaarlijks op een door Voys One te bepalen datum schriftelijk te wijzigen volgens de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek vastgestelde prijsindex "lonen CAO zakelijke dienstverlening". Indien andere onvoorziene stijgingen van kosten of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven is Voys One tevens gerechtigd haar tarieven tussentijds op ieder moment aan te passen.

**6.4** Alle geplande en ongeplande tariefswijzigingen worden tijdig met de Klant gecommuniceerd. Indien het een voor de Klant nadelige tariefswijziging betreft, kan de 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.

**6.5** Indien Voys One ten behoeve van Klant werkzaamheden dient te verrichten die niet in een Overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat Klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven in de uitvoering van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst 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 One.

**6.6** Voys One heeft het recht de kosten die gemoeid zijn met het voorbereiden en opstellen van een Aanvraag c.q. offerte bij de Klant in rekening te brengen indien dit voorafgaand met de Klant is overeengekomen. Indien Voys One door toedoen van de Klant extra kosten of uren moet maken te behandeling van de Aanvraag of daardoor aanvullende diensten dient uit te voeren, is Voys One gerechtigd deze kosten bij de Klant in rekening te brengen. Hieronder vallen bijvoorbeeld incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, onjuist verstrekte informatie, nalatigheid of doublures. Indien het uiteindelijk niet toekennen van de Aanvraag het gevolg is van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan de Klant zal deze gehouden zijn de door Voys One in redelijkheid gemaakte kosten voor de behandeling van de Aanvraag te vergoeden.

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

**6.7** Gesprekstarieven gelden per minuut maar worden aan de Klant gefactureerd naar rato 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 One te melden. Indien dit niet gebeurt, dan is Voys One 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 de Klant ervoor kiest de factuur per overboeking te voldoen, is Voys One gerechtigd hiervoor € 2,50 administratiekosten per factuur in rekening te brengen.

**7.2** Facturering vindt uitsluitend plaats op basis van de door Voys One geregistreerde gegevens omtrent de Aansluiting en het gebruik.

**7.3** Als moment van betaling geldt het moment dat de betaling door Voys One is ontvangen. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de eerste termijn bij opdracht vervalt, zal de feitelijke levering door Voys One niet eerder plaatsvinden dan na ontvangst van de eerste betalingstermijn.

**7.4** Indien klant meent dat het gefactureerde bedrag onjuist is, dient hij dit gemotiveerd en onderbouwd binnen 8 dagen na factuurdatum aan Voys One schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken. Van eventuele opschorting van de betalingsverplichting door de Klant kan pas sprake zijn na voorafgaande schriftelijke toestemming van Voys One. Verrekening door de Klant is niet toegestaan.

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

**7.6** Indien de automatische incasso door Voys One bij de Klant niet mogelijk blijkt, een eerdere betaling wordt gestorneerd of een betalingstermijn verstrijkt zonder dat betaling plaatsvindt is de Klant automatisch in verzuim zonder dat een ingebrekestelling is vereist. In deze gevallen behoudt Voys One zich het recht voor de vordering direct ter incasso over te dragen.

**7.7** Bij te late betaling is de Klant buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze kosten bedragen 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 150,-. Indien Voys One kan aantonen in werkelijkheid (en redelijkerwijs noodzakelijk) hogere kosten te hebben moeten maken dan hiervoor aangegeven, komen deze hogere kosten voor vergoeding in aanmerking.

**7.8** Voys One is bevoegd de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten zolang de voldoening van opeisbare vorderingen uit blijft.

**7.9** 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 One, komen volledig voor rekening en risico van de Klant.

**7.10** Aan de Klant komt geen recht op verrekening toe.

**7.11** 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.

**7.12** Voys One is te allen tijde gerechtigd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Klant. De Klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surséance van betaling of schuldsaneringsregeling Voys One hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.

**7.13** Voys One is op ieder moment gerechtigd om redelijke zekerheid te verlangen voor de nakoming van de bestaande of toekomstige betalingsverplichtingen van de Klant. Deze zekerheid kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot, een waarborgsom, een garantie van de moedermaatschappij van de Klant of een bankgarantie. De Klant is verplicht om op eerste verzoek van Voys One daartoe, de door Voys One verzochte zekerheid te verstrekken.

## **Artikel 8. Levering, implementatie en transport**

**8.1** Opgegeven levertijden en termijnen waarbinnen werkzaamheden moeten zijn verricht, kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

**8.2** Het risico betreffende de geleverde zaken gaat over op Klant op het moment van levering. Onder levering van hardware wordt verstaan de daadwerkelijk fysieke overdracht van de Hardware aan de Klant. Onder levering van de software wordt verstaan de feitelijke terbeschikkingstelling van de software aan de Klant. Hiervan is in ieder geval sprake wanneer de Klant de software heeft gedownload of op andere wijze heeft ontvangen of wanneer aan de Klant de toegangsgegevens voor de software zijn verstrekt.

**8.3** De Klant is verplicht de door Voys One aan haar geleverde zaken adequaat verzekerd te hebben.

**8.4** Voys One kan niet eerder verplicht worden met de uitvoering van werkzaamheden te beginnen danwel te leveren, dan nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens in zijn bezit zijn en hij de eventueel overeengekomen (termijn)betaling heeft ontvangen.

**8.5** Indien tijdens de uitvoering van de door Voys One aangenomen werken blijkt, dat deze onuitvoerbaar zijn, hetzij ten gevolge van de aan Voys One niet bekende omstandigheden, hetzij door welke overmacht dan ook heeft Voys One het recht te



vorderen dat de aan Voys One verstrekte opdracht zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering van het werk mogelijk wordt, behoudens wanneer hetzelfde ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn.

**8.6** Verzending van bestelde zaken vindt plaats op een door Voys One te bepalen wijze en voor rekening en risico van de Klant, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Voys One is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard en vorm dan ook die verband houdt met het transport. De Klant dient zich tegen voormelde risico's behoorlijk te verzekeren.

**8.7** Het laden en lossen geschiedt voor rekening en risico van de Klant.

**8.8** Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen (proof of concept) aanvaardt de Klant de Hardware in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt (as is, where is) derhalve met alle zichtbare en onzichtbare gebreken.

**8.9** De Klant is verplicht direct na het in ontvangst nemen van de zaken c.q. het verrichten van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan. Indien de Klant fouten of onvolkomenheden constateert dient hij Voys One hier binnen 24 uur nadat de Klant met de fouten of onvolkomenheden bekend is geraakt of had kunnen zijn van in kennis te stellen.

## **Artikel 9. Garantie**

**9.1** Voys One spant zich naar beste kunnen in om de Dienst en het Platform beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

**9.2** Voys One zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Voys One in het kader van garantie zijn geleverd binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen. Zulks vindt plaats indien deze fouten binnen een periode van twaalf maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Voys One zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Voys One niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Voys One gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand of waterschade, of indien de Klant zonder toestemming van Voys One wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Voys One in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Voys One zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

**9.3** Ieder ander of verdergaand beroep van de Klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in dit artikel is uitgesloten.

**9.4** Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Voys One in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

## **Artikel 10. Service en Service Level Agreement**

**10.1** Voys One heeft de beschikking over een eigen servicedesk, bereikbaar op nummer 050-7009922. Standaard werkt Voys One met best effort. De servicedesk kan direct support op afstand verlenen. De eerste 15 minuten service op afstand per call zijn standaard inbegrepen in de Overeenkomst met een maximum van 4 calls per maand.

**10.2** Eventuele aanvullende afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk met de Klant overeengekomen. Klant zal Voys One steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan. De Klant betaalt hiervoor response service- en updatekosten, welke jaarlijks door Voys One maandelijks worden gefactureerd en geïncasseerd.

**10.3** Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Voys One aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Voys One zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Voys One gemeten beschikbaarheid als uitsluitend bewijs gelden.

## **Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud**

**11.1** Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van Voys One totdat alle bedragen die de Klant aan Voys One op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Voys One zijn voldaan.

**11.2** Zolang de eigendom conform het hiervoor bepaalde nog niet aan de Klant is overgegaan, is de Klant niet gerechtigd de geleverde goederen te bezwaren, te verpanden of te vervreemden op welke wijze dan ook.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

**12.1** Het gebruik van de Dienst, de Hardware, de Software en het Platform door de Klant vindt plaats voor eigen rekening en risico van de Klant. Bij het gebruik van de Dienst, de Hardware, de Software en het Platform dient de Klant zelf altijd eerst de afweging te maken of dit in de betreffende situatie veilig, verantwoord en rechtmatig is. Indien dit niet het geval is of indien de Klant hierover twijfelt, dient de Klant de Dienst, de Hardware of de Software niet te gebruiken. Voys One is niet aansprakelijk voor negatieve effecten van het onoorbaar gebruik van de Dienst, de Hardware of de Software zoals onder andere maar niet uitsluitend (letsel) schade, strafrechtelijke gevolgen of claims van derden.

**12.2** De aansprakelijkheid van Voys One voor directe schade is beperkt tot maximaal € 5.000,- per gebeurtenis of per reeks gebeurtenissen die in onderling verband staan en tot een maximum van € 10.000,- per kalenderjaar. Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals onder andere vertragingsschade, schade als gevolg van het niet beschikbaar zijn van een dienst, gemiste besparingen, verlies van data en verlies van omzet of winst is

uitgesloten. Voys One is enkel aansprakelijk in geval van opzet of grove schuld. In geval van Overmacht is Voys One nimmer gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de Klant ontstane schade.

**12.3** Voys One is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de manier waarop de Klant gebruik maakt van de door Voys One geleverde Dienst(en) en/of Hardware, Aansluitingen en/of Voorzieningen. De Klant zal Voys One vrijwaren voor aanspraken van derden die betrekking hebben de wijze waarop de Klant het door Voys One geleverde gebruikt.

**12.4** Voys One 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 toegangscodes niet meer mogelijk is.

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

### **Artikel 13. Verplichtingen voor de Klant**

**13.1** De Klant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten dat strijdig is met wettelijke bepalingen/of bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst of met hetgeen in het maatschappelijke verkeer betamelijk is.

**13.2** Het is de Klant niet toegestaan de door Voys One aan haar geleverde Hardware aan te passen of te bewerken. Het is de Klant voorts niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen van de Hardware, de Software of het Platform te omzeilen, derden via uw account de toegang tot Voys One te verschaffen, Voys One, de Hardware of de Software zonder toestemming van Voys One te commercialiseren of Voys One en de Software en bijbehorende systemen aan te passen, te decompilen of hier reversed engineering op toe te passen. Indien Voys One van oordeel is dat de Klant bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, mag Voys One zelfstandig en direct maatregelen treffen om de overtreding te beëindigen. Dit kan onder andere betekenen dat de Klant tijdelijk of blijvend geen toegang heeft tot Voys One en de daarin door de Klant opgeslagen informatie.

**13.3** Indien naar het oordeel van Voys One door het handelen of nalaten van de Klant hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen, Software of het netwerk van Voys One of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Voys One gerechtigd direct alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

**13.4** De Klant zal Voys One steeds tijdig alle noodzakelijke c.q. relevante gegevens of inlichtingen verschaffen die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening van Voys One.

**13.5** De Klant dient ervoor te zorgen dat Voys One op de vooraf bekendgemaakte werktijden toegang krijgt tot de plaats waar de werkzaamheden worden verricht. De

plaats dient te voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften.

**13.6** Indien is overeengekomen dat de Klant apparatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, is het de verantwoordelijkheid van de Klant dat deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden opgestelde specificaties.

**13.7** Het is de Klant niet toegestaan om in strijd met de wet of 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 die als oneigenlijk gebruik zijn aan te merken. De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen daarvan. Indien er sprake is van oneigenlijk gebruik van de Dienst en/of Hardware dan is Klant volledig aansprakelijk voor de door Voys One en/of derden gemaakte kosten en de daardoor geleden schade.

**13.8** Voys One heeft het recht om in gevallen van oneigenlijk gebruik de bevoegde instanties of betrokken derden onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is om de effecten van het oneigenlijke gebruik te beperken of te voorkomen of die noodzakelijk is voor opsporingsinstanties, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid voor Voys One leidt.

## **Artikel 14. Gegevensverwerking en datalekken**

**14.1** Voys One verzamelt niet meer persoonsgegevens of andere gegevens 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. De Klant geeft toestemming aan Voys One om zijn gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van de databanken of geautomatiseerde bestanden die Voys One 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).

**14.2** 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 One, 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.

**14.3** Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering of verplicht door wettelijke voorschriften of bevoegde autoriteiten is opgelegd. Voys One neemt passende en doeltreffende beveiligingsmaatregelen van organisatorische en technische aard voor een afdoende beveiliging van de door haar verwerkte Persoonsgegevens.

**14.4** Indien Voys One in haar hoedanigheid van verwerker voor de Klant in haar hoedanigheid van verwerkings-verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zal verwerking enkel plaatsvinden indien dit strikt noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst. De verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de Klant. Voys One zal de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden verwerken, zal passende en doeltreffende technische en organisatorische maatregelen treffen voor de beveiliging en verwerking van de persoonsgegevens, zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, deze niet buiten de EU verwerken, niet langer bewaren dan noodzakelijk en zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van de Klant aan de Klant retourneren zonder achterhouding van kopieën. De Klant staat er voor in dat zij bevoegd is de persoonsgegevens te verwerken en dat de verwerking hiervan geen strijd oplevert met de AVG en overige relevante wet en regelgeving.

**14.5** De Klant is verantwoordelijk voor het treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ten behoeve van de door haar verwerkte persoonsgegevens. Tevens is de 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.

## **Artikel 15. Contractsoverneming**

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

## **Artikel 16. Looptijd, beëindiging, annulering en ontbinding**

**16.1** De looptijd van de Overeenkomst vangt aan op het moment waarop deze tot stand komt ex. artikel 3.3.

**16.2** De Overeenkomst heeft een looptijd van 36 maanden tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De Overeenkomst wordt na het einde van de looptijd, telkens automatisch verlengd, met een periode van één jaar.

**16.3** Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden in geval:

- a. de andere Partij nadat deze in verzuim is komen te verkeren nalatig blijft alsnog aan haar verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen;
- b. de andere Partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surséance van betaling verkeert;
- c. de andere Partij surséance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan;

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

- a. bij Voys One gerechtvaardigde twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van de Klant; De Klant handelt in strijd met een of meerdere bepalingen uit deze overeenkomst;
- b. er sprake is van een overmachtsituatie aan de zijde van Voys One ;
- c. er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet van Voys One kan worden gevergd haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen.

**16.5** In geval van een opschorting of ontbinding van de overeenkomst door Voys One op grond van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Klant, blijft de Klant gehouden haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst na te komen en is de Klant gehouden alle schade die Voys One als gevolg van deze opschorting of ontbinding lijdt of zal lijden, aan Voys One te vergoeden. Ingeval van ontbinding worden alle uit de Overeenkomst voortvloeiende toekomstige verplichtingen aan de zijde van de Klant direct verschuldigd en opeisbaar.

**16.6** 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 One wordt beëindigd, is Voys One gerechtigd om deze accounts te benaderen teneinde een directe levering van de Diensten door Voys One aan deze te bewerkstelligen en daarmee continuïteit van de dienstverlening door Voys One te kunnen garanderen.

**16.7** Opzegging kan per mail plaatsvinden- met inachtneming van de wettelijk opzegtermijn- onder vermelding van naam, adres, postcode, vestigingsplaats en de gewenste einddatum. Opzeggingen dienen te worden gezonden aan [one@voys.nl](mailto:one@voys.nl) of schriftelijk via de accountmanager.

**16.8** In geval van annulering van de Overeenkomst worden alle uit de Overeenkomst voortvloeiende toekomstige verplichtingen aan de zijde van de Klant direct verschuldigd en opeisbaar en is de Klant gehouden alle door Voys One en ingeschakelde derden als gevolg van de annulering gemaakte kosten en geleidens schade aan Voys One te voldoen.

## **Artikel 17. Aanpassingen**

**17.1** Voys One 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 of indien een wijziging in de relevante wet of regelgeving hier aanleiding toe geeft.

## **Artikel 18. Beheer van de systemen van Voys One**

**18.1** Voys One 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. Voys One zal voor uitvoering van dergelijke werkzaamheden zoveel als mogelijk gebruik maken van de avond en nachtelijke uren.

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

## **Artikel 19. Intellectuele eigendom en Knowhow**

**19.1** Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Voys One aan de Klant geleverde Dienst(en) en producten alsmede bijbehorenden merknamen, productnamen, verpakkingen,, gebruikersdocumentatie, rapporten, reclamematerialen, adviezen, logo's en afbeeldingen, komen uitsluitend toe aan Voys One.

**19.2** Het is de Klant zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming niet toegestaan om gebruik te maken van de intellectuele eigendomsrechten van Voys One.

**19.3** Het is de Klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent de intellectuele eigendomsrechten van Voys One aangebracht op de producten van Voys One te verwijderen of te wijzigen.

## **Artikel 20. Geheimhouding**

**20.1** Voys One en de Klant zullen te allen tijde geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens en informatie die zij omtrent elkaars bedrijf en bedrijfsprocessen 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. Deze geheimhoudingsplicht zullen Partijen eveneens opleggen aan hun betrokken werknemers en aan door hen ingeschakelde derden.

**20.2** De geheimhoudingsplicht blijft nog drie (3) jaren na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht.

## **Artikel 21. Toepasselijk recht en jurisdictie**

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

**21.2** Eventuele geschillen voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de Overeenkomst dienen uitsluitend te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.

## **Artikel 22. (Wijzigingen in de) Algemene Voorwaarden en slotbepalingen**

**22.1** Voys One is bevoegd in de Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigingen aan te brengen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden zullen tijdig door Voys One aan de klant worden bekendgemaakt.

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

**22.3** De meest recente versie van deze Algemene Voorwaarden is gepubliceerd op de website van Voys One. Deze Algemene Voorwaarden worden altijd met een aan de Klant verstrekte offerte overgelegd en worden op verzoek van de Klant kosteloos toegezonden door Voys One. Voorts zijn deze Algemene Voorwaarden gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen.

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

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