

Algemene voorwaarden van:

VoiceByte B.V.  
Aalsmeerderdijk 162  
1438 AX Oude Meer

Inschrijfnummer K.v.K.: 34305294

---

## **Artikel 1: Toepasselijkheid - definities**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ons en op al onze overeenkomsten van opdracht en koop/verkoop die wij met u sluiten.
2. Als (een deel van) een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Bij een afwijking tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op na- of deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.
5. Verder gebruiken wij in deze algemene voorwaarden de volgende termen:
  - a. aanbod: ieder aanbod van ons, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte;
  - b. schriftelijk: per brief, per e-mail of iedere andere vorm van communicatie die hiermee gelijk gesteld kan worden, zoals WhatsApp-berichten;
  - c. documenten: zowel fysieke als digitale documenten, bijvoorbeeld door u of ons te maken of te verstrekken adviezen, berekeningen, ontwerpen, tekeningen, rapporten e.d.;
  - d. informatie: zowel genoemde documenten als overige (mondelijke) gegevens;
  - e. opdracht: een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden of het leveren van diensten;
  - f. diensten/dienstverlening: onze (telecom- en internet)diensten, zoals het verzorgen van hostingservices en/of cloudoplossingen;
  - g. werkzaamheden: onze werkzaamheden op het gebied van onder meer ICT-ondersteuning, zoals het installeren en onderhouden van apparatuur (hardware) of het verhelpen van storingen;
  - h. zaken: door ons te leveren zaken, zoals apparatuur (hardware) met bijbehorende onderdelen, zoals routers, telefoontoestellen en -centrales en standaard software (pakketten);
  - i. VoiceByte B.V.: VoiceByte B.V. handelt tevens onder de namen BecomeOne, Business4Telecom, B4Tel, Voicebyte en VoiceByte.

## **Artikel 2: Aanbod**

1. Tenzij wij in/bij ons aanbod een geldigheidstermijn vermelden, betreft dit een vrijblijvend aanbod. Een vrijblijvend aanbod mogen wij uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding nog herroepen.
2. Een samengesteld aanbod verplicht ons niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie/zaken tegen een overeenkomstig deel van de prijs/vergoeding.
3. Als wij ons aanbod baseren op uw informatie en deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, mogen wij de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen hieraan aanpassen.
4. Ons aanbod en onze prijzen/tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.
5. Aan u getoonde of verstrekte modellen en voorbeelden, opgaven van (technische) specificaties, functionaliteiten, capaciteiten en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of op onze website zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

6. De verstrekte modellen en voorbeelden blijven ons eigendom. Zodra wij dit vragen, retourneert u deze aan ons. De kosten van retournering zijn voor uw rekening.
7. Als wij kosten maken ten behoeve van ons aanbod, mogen wij deze kosten aan u doorberekenen. Wij informeren u dan op voorhand.

### **Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst - opdracht**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat u ons aanbod heeft geaccepteerd. Als uw acceptatie afwijkt van het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat wij schriftelijk met de afwijkingen hebben ingestemd.
2. Wij zijn pas gebonden aan:
  - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
  - b. mondelinge afspraken;
  - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst; nadat wij dit schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken zijn begonnen.
3. Bij een opdracht geeft u duidelijk, schriftelijk aan wat de aard, inhoud en omvang van de opdracht is. Wijzigingen in een al verstrekte opdracht geeft u ook duidelijk, schriftelijk aan ons door. Deze wijzigingen en aanvullingen op/wijzigingen van de algemene voorwaarden of de overeenkomst hebben alleen betrekking op de desbetreffende overeenkomst.
4. Tenzij wij anders overeenkomen, mag u uw rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder onze toestemming aan een derde overdragen.

### **Artikel 4: Duur van de overeenkomst en opzegging**

1. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. gaan wij overeenkomsten aan voor 1 jaar;
  - b. kan de overeenkomst niet tussentijds worden opgezegd;
  - c. wordt de overeenkomst aan het einde van dit jaar stilzwijgend verlengd voor 1 jaar;
  - d. kunt u de verlengde overeenkomst ten allen tijde met inachtneming van de opzegtermijn van 2 maanden opzeggen.
2. Opzegging geschiedt door een aan ons gerichte, schriftelijke verklaring.

### **Artikel 5: Vergoeding - prijzen, tarieven**

1. Tenzij wij met u een uurtarief overeenkomen, voeren wij de opdracht uit tegen een vaste (al dan niet periodieke) vergoeding.
2. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij de hoeveelheid werk niet goed hebben ingeschat, mogen wij deze vaste vergoeding verhogen, mits de inschattingsfout ons niet te verwijten valt en wij de opdracht in redelijkheid niet kunnen uitvoeren tegen de overeengekomen vergoeding.
3. Bij werkzaamheden op uurtarief, berekenen wij onze vergoeding op basis van de bestede uren tegen het met u overeengekomen uurtarief. Bij meningsverschillen over de bestede/in rekening gebrachte uren is onze urenregistratie bindend, behoudens uw tegenbewijs.
4. Bij spoedopdrachten of als wij overeengekomen werkzaamheden op uw verzoek verrichten buiten onze normale werkdagen, mogen wij aan u een toeslag berekenen. Onze normale werkdagen zijn: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) binnen de voor ons gebruikelijke werktijden.
5. Onze in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transport- of verzendkosten, reiskosten, voorrijkosten en declaraties van ingeschakelde derden.

6. Als wij na het sluiten van de overeenkomst te maken krijgen met (kost)prijsverhogende omstandigheden, mogen wij de met u overeengekomen prijzen/tarieven hieraan aanpassen. (Kost)prijsverhogende omstandigheden zijn in ieder geval wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, wijzigingen in de prijzen van benodigde onderdelen of wijzigingen in de tarieven van ingeschakelde derden.
7. Bij duurovereenkomsten mogen wij jaarlijks een reguliere prijs- of tariefverhoging doorvoeren en aan u doorberekenen. Wij informeren u uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de verhoging.

#### **Artikel 6:      Inschakelen van derden**

Wij mogen leveringen, diensten en werkzaamheden door derden laten uitvoeren.

#### **Artikel 7:      Verplichtingen**

1. U zorgt ervoor dat:
  - a. u alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig aan ons verstrekt;
  - b. door u verstrekte gegevensdragers, bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten;
  - c. u, uw medewerkers en derden die door u bij de uitvoering van onze overeenkomst betrokken worden aan ons alle noodzakelijke of gevraagde medewerking verleent/verlenen;
  - d. u geleverde zaken conform de door ons gegeven (gebruiks-)aanwijzingen, instructies, adviezen, handleidingen e.d. gebruikt en - indien aan de orde - adequaat beveiligt;
  - e. wij - bij werkzaamheden op uw locatie - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot deze werklocatie en deze locatie voldoet aan de geldende wettelijke (veiligheids-)eisen;
  - f. wij - bij werkzaamheden aan uw apparatuur/systemen - op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot of kunnen beschikken over deze apparatuur/systemen;
  - g. wij op de werklocatie kosteloos kunnen beschikken over de door ons gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, internet e.d. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor uw rekening;
  - h. wij - op ons verzoek - onze apparatuur, hulpmiddelen, eigendommen e.d. op de werklocatie kunnen opslaan/opbergen zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
  - i. op de werklocatie kosteloos de door ons in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. U garandeert dat de aan ons verstrekte informatie correct en volledig is en vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het onjuist/onvolledig zijn van deze informatie.
3. U bent aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de apparatuur e.d. die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst bij u hebben opgeslagen.
4. Voldoet u niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen of uw overige verplichtingen uit de overeenkomst/deze algemene voorwaarden? Dan mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat u wel aan uw verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen (bijvoorbeeld schade) die hieruit voortvloeien zijn voor uw rekening en risico.
5. Als u uw verplichtingen niet nakomt en wij niet direct nakoming verlangen, tast dit ons recht niet aan om later alsnog nakoming van u te vragen.

#### **Artikel 8:      Vertrouwelijke informatie**

1. Wij houden alle informatie die wij bij het sluiten/uitvoeren van de overeenkomst van of over u krijgen geheim. Wij geven deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor onze werknemers en derden die onder onze verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Wij verwerken informatie die valt onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) conform de AVG en melden eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie ook conform de AVG.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer wij de informatie als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moeten openbaren en ons niet kunnen beroepen op een wettelijk/door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers/derden zoals bedoeld in lid 2.
5. Heeft u bij het sluiten/tijdens de uitvoering van de overeenkomst informatie van of over ons gekregen? Dan gelden bovenstaande leden ook voor u.
6. Mits wij uw privacy waarborgen of uw toestemming hebben, mogen wij altijd publiceren over of refereren naar de overeengekomen werkzaamheden/leveringen en de hierbij gebruikte of ontwikkelde methodes, werkwijzen e.d. hergebruiken.

#### **Artikel 9: Risico van opslag van informatie**

1. Wij bewaren alle van u ontvangen informatie gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Wij slaan deze informatie op zorgvuldige wijze en - indien aan de orde - conform de AVG op.
2. Wij nemen alle redelijke maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van het verlies/tenietgaan van deze informatie, tenzij:
  - a. de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid;
  - b. aansprakelijkheid voortkomt uit de AVG.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, bewaart u altijd het origineel of een kopie/back-up van de aan ons verstrekte informatie.

#### **Artikel 10: Levering - termijnen - voortgang en uitvoering overeenkomst**

1. Wij spannen ons in de overeengekomen prestatie/zaken tijdig te leveren, maar overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Dit komt mede doordat wij ons bij deze termijnen veelal moeten baseren op (op)leveringstermijnen van onze (internet- en telecom-)providers en overige dienstverleners. Komen wij onze verplichtingen niet (tijdig) na? Dan moet u ons bij schriftelijke ingebrekestelling nog een redelijke termijn gunnen voor nakoming.
2. Als er vertraging ontstaat bij de aanvang, voortgang of afronding van een opdracht of bij de overeengekomen levering van zaken doordat:
  - a. wij niet tijdig alle noodzakelijke informatie of medewerking van u ontvangen;
  - b. wij niet tijdig een overeengekomen (vooruit)betaling van u ontvangen;
  - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor uw rekening en risico komen;hebben wij recht op een redelijke verlenging van de overeengekomen termijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
3. Bespoedigen wij de uitvoering van de overeenkomst op uw verzoek? Dan mogen wij de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten aan u doorberekenen.
4. Wij mogen de overeenkomst in delen uitvoeren en iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk of periodiek factureren.
5. Als wij een overeenkomst in fasen uitvoeren, mogen wij de uitvoering van onderdelen die bij een volgende fase horen opschorten, totdat u de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor uw rekening.

6. Het risico voor te leveren zaken (hardware) gaat op u over zodra de zaken ons pand/terrein verlaten of wij u informeren dat u de zaken kunt afhalen.
7. Verzending of transport van de zaken is voor uw rekening en risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de verzending/het transport.
8. Bezorgen wij de zaken zelf bij u (bijvoorbeeld omdat wij bestelde apparatuur ook voor u installeren)? Dan gaat het risico voor de zaken op u over bij ontvangst van de zaken. Wij kunnen u wel transportkosten berekenen.
9. Wij mogen bestelde zaken en voor de opdracht aangeschafte onderdelen voor uw rekening en risico opslaan, wanneer wij de zaken/prestatie niet op de overeengekomen wijze aan u kunnen leveren of u de zaken niet afhaalt en de oorzaak hiervan in uw risicosfeer ligt. Wij geven u een redelijke termijn waarbinnen u ons de gelegenheid geeft de zaken/prestatie alsnog te leveren of u de zaken alsnog afhaalt.
10. Blijft u na deze redelijke termijn in gebreke met uw (afname-)verplichting? Dan bent u per direct in verzuim. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - geheel/gedeeltelijk ontbinden en de bestelde zaken/de onderdelen aan derden verkopen en al vervaardigde documenten vernietigen, zonder dat wij uw eventuele schade, rente en kosten moeten vergoeden. Ook tast dit ons recht niet aan op vergoeding van onze (opslag-)kosten, schade en winstderving of ons recht alsnog nakoming van u te vragen.
11. Wij informeren u over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
  - a. bij door u gewenste wijzigingen in een bestelling/opdracht;
  - b. als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wij deze - door onvoorziene omstandigheden - niet op de overeengekomen wijze kunnen uitvoeren. Wij overleggen met u over een mogelijke gewijzigde uitvoering. Maken voornoemde omstandigheden de uitvoering onmogelijk? Dan hebben wij in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden/leveringen en door ons gemaakte kosten.
12. Wij komen meer- en minderwerk schriftelijk met u overeen. Wij zijn pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat wij deze schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering hiervan zijn begonnen. Meerwerk betreft in ieder geval alle op uw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de uitvoering van de overeenkomst voortkomende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod/de opdracht. Wij mogen de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan u doorberekenen tegen de actuele prijzen of tarieven.

#### **Artikel 11: Telefoonnummer**

1. Het gebruik van een voor telefonie bestemd nummer is gebonden aan het netnummergebied waarvoor het is uitgegeven. U garandeert dat u het nummer alleen binnen dit nummergebied gebruikt en vrijwaart ons van aanspraken van derden als u zich hier niet aan houdt.
2. Wij verstrekken u voor de duur van de overeenkomst een of meer telefoonnummers. Wij mogen het aantal telefoonnummers beperken.
3. Wij kunnen de verstrekte telefoonnummers wijzigen, als dit voor de dienstverlening of op grond van wettelijke regels nodig is. Wij houden hierbij zoveel mogelijk rekening met uw belangen.
4. Heeft u een functionerend telefoonnummer bij een andere aanbieder? Dan kunt u dit nummer alleen behouden als u ons vraagt de overeenkomst met deze aanbieder te beëindigen en de aanbieder hieraan meewerkt.
5. Wilt u overstappen naar een andere aanbieder dan ons met behoud van uw telefoonnummer(s)? Dan dient u hiervoor een verzoek in bij deze andere aanbieder. Overdracht van een telefoonnummer is alleen mogelijk indien u aan al uw betalingsverplichtingen jegens ons heeft voldaan.
6. Het aan u toegewezen telefoonnummer vervalt definitief wanneer u bij einde van de overeenkomst geen verzoek heeft gedaan voor nummeroverdracht.

## **Artikel 12: Hostingservices - cloudoplossingen**

1. Bij onze diensten op het gebied van hostingservices en/of cloudoplossingen is het - wat betreft het gebruik van (onze) servers/het dataverkeer - verboden:
  - a. u te gedragen in strijd met de 'nettiquette';
  - b. inbreuk te maken op intellectuele eigendom- of andere rechten van derden;
  - c. informatie te verspreiden, toegankelijk te maken of aan te bieden die in strijd is met de Nederlandse wet- en regelgeving. Dit geldt ook voor eventuele banners/reclame van derden op uw website;
  - d. activiteiten te ondernemen die zijn aan te merken als cybercriminaliteit in welke vorm dan ook;
  - e. (overige) illegale activiteiten te ondernemen;
  - f. activiteiten te ondernemen die schadelijk (kunnen) zijn voor onze server/andere op het internet aangesloten servers of derden hiertoe aan te zetten;
  - g. u op een andere wijze schuldig te maken aan een strafbaar feit, waaronder het verspreiden/toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de staatsveiligheid, de openbare orde of de goede zeden dan wel beledigend, bedreigend, haat-zaaiend of discriminerend van aard is.
2. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortkomen uit de wijze waarop u gebruik maakt van onze dienstverlening.
3. Bij (mogelijke) strafbare informatie/feiten, mogen wij aangifte doen, daarbij alle relevante informatie over u en uw handelen aan de bevoegde instanties geven en ook verder al het mogelijke doen dat deze instanties in het kader van het onderzoek van ons vragen. Is sprake van (herhaalde) gegronde klachten over uw handelen? Dan mogen wij bovendien de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden. Wij informeren u vooraf over een voorgenomen ontbinding. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van een aangifte of ontbinding.
4. Wij mogen uw dataverkeer/de hoeveelheid opslagruimte limiteren. Overschrijdt u de overeengekomen limiet? Dan mogen wij de hieruit voortvloeiende meerkosten en onze schade aan u doorberekenen.
5. Wij spannen ons in ervoor te zorgen dat u zo goed mogelijk gebruik kunt maken van de hosting netwerken die direct/indirect met onze netwerken verbonden zijn, maar wij kunnen niet garanderen dat deze netwerken 24/7 beschikbaar zijn.
6. Als wij constateren dat een (mogelijk) gevaar ontstaat voor het functioneren van:
  - a. onze computersystemen/netwerken of computersystemen/netwerken van derden;
  - b. onze dienstverlening via deze computersystemen/netwerken (bijvoorbeeld door overmatig verzenden van gegevens, slecht beveiligde systemen of virussen);mogen wij alle maatregelen nemen om dit gevaar te voorkomen of beperken. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u hierdoor lijdt.
7. Tenzij wij anders overeenkomen, leveren wij de overeengekomen diensten voor een periode van 12 maanden en wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd, tenzij u of wij de overeenkomst uiterlijk 2 maanden vóór de expiratedatum schriftelijk opzegt/opzeggen.

## **Artikel 13: Vaste internetverbindingen**

1. De door ons genoemde/opgegeven snelheden zijn maximaal haalbare snelheden en geen gegarandeerde snelheden. De snelheid is afhankelijk van de afstand tussen het leveringsadres en de wijkcentrale. De snelheid is verder afhankelijk van de kwaliteit van de (koperen) telefoonlijn en de eventuele locatie van de aangesloten apparatuur. Hierop hebben wij geen invloed en dit is daardoor voor u geen reden voor annulering of opzegging van een abonnement.
2. Als de door ons opgegeven minimale snelheid niet haalbaar blijkt op uw leveringsadres, meldt u dit binnen 3 weken na oplevering aan ons. Lukt het ons niet om de snelheid binnen 2 weken na uw melding te verhogen? Dan mag u het abonnement opzeggen en heeft u recht op restitutie van eventueel al door ons geïncasseerde maandelijkse abonnementsgelden. Opzegging geschiedt binnen 6 weken na oplevering van de internetverbinding door een aan ons gerichte, schriftelijk verklaring.

3. Als u geen (KPN) vaste lijn telefonieabonnement heeft, kunnen wij voor u een New Line Service (NLS) aanvragen. Er wordt vervolgens een aansluiting bij u gereed gemaakt om internetdiensten over te kunnen leveren. U kunt geen gebruik maken van deze aansluiting voor vaste telefonie. Een aansluiting op het vaste net van KPN is technisch altijd nodig om internetdiensten te kunnen leveren. De kosten voor het gebruik van deze verbindingen belasten wij aan u door. Verder zijn aan een New Service Line (NLS) ook eenmalig kosten verbonden, wij brengen deze kosten bij u in rekening. Deze eenmalige kosten hebben betrekking op een standaard NLS. Als dat voor het leveringsadres niet voldoende is, dan overleggen wij met u over de eventuele meerkosten en/of leveringen die dan nodig zijn om aansluiting alsnog mogelijk te maken.
4. Bij beëindiging van het abonnement kunnen kosten voor disconnectie in rekening worden gebracht.
5. Tenzij wij anders overeenkomen:
  - a. gaan wij het abonnement aan voor 1 jaar;
  - b. wordt het abonnement aan het einde van dit jaar stilzwijgend voor onbepaald tijd verlengd, tenzij u het abonnement uiterlijk 2 maanden vóór afloop van het jaar opzegt;
  - c. kunt u het verlengde abonnement ten allen tijde ook met inachtneming van de opzegtermijn van 2 maanden opzeggen.
6. Opzegging geschiedt door een aan ons gerichte, schriftelijke verklaring.
7. Kiest u ervoor om na de oplevering van het internetabonnement zelf uw vaste lijn telefonieabonnement op te zeggen? Dan brengen wij u de kosten (via de OPTA betaald) in rekening die de vaste lijn provider aan ons in rekening brengt.
8. Randapparatuur aangesloten op eventueel op de internetlijn aangesloten apparatuur aanwezige USB poorten wordt niet door ons ondersteund. De werking van deze aangesloten randapparatuur kunnen wij niet garanderen.
9. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het eventueel verliezen van huidige VoiP telefoonnummers.

#### **Artikel 14: Onderhoud - storingen/defecten**

1. Als wij met u een onderhoudsovereenkomst sluiten voor het verrichten van periodiek onderhoud of het verhelpen van storingen, defecten e.d. aan of bij de geleverde zaken/diensten, meldt u geconstateerde storingen, defecten e.d. op de hiervoor overeengekomen wijze aan ons. Wij verhelpen of herstellen deze storingen, defecten e.d. vervolgens naar ons beste vermogen.
2. In de overeenkomst maken wij met u afspraken over:
  - a. de periodieke (onderhouds-)bijdrage;
  - b. de werkzaamheden en kosten die in deze periodieke bijdrage zijn inbegrepen en eventuele bijkomende kosten;
  - c. - indien aan de orde - de frequentie en/of planning van de werkzaamheden;
  - d. de looptijd en opzegmogelijkheden van de overeenkomst.
3. Zijn de benodigde onderdelen niet inbegrepen in de periodieke bijdrage? Dan brengen wij deze tegen de actuele prijzen bij u in rekening.
4. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn de kosten van onze (herstel)werkzaamheden niet in de periodieke (onderhouds-)bijdrage inbegrepen en mogen wij deze afzonderlijk aan u doorberekenen:
  - a. bij gebruiksfouten aan uw zijde;
  - b. bij andere niet aan ons toe te rekenen oorzaken;
  - c. als de door ons (op)geleverde zaken of het resultaat van onze werkzaamheden door u of een door u ingeschakelde derde zijn bewerkt/gewijzigd of onderhouden na (op)levering.
5. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn ook de volgende werkzaamheden (en bijbehorende kosten) niet in de periodieke (onderhouds-)bijdrage inbegrepen:
  - a. werkzaamheden die voortvloeien uit tele- en datacommunicatiestoringen;
  - b. herstel van verloren gegane gegevens.

## **Artikel 15: Klachten**

1. U controleert de geleverde zaken direct na ontvangst en meldt eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, fouten, defecten, afwijkingen in aantallen e.d. op de vrachtbrief/begeleidende bon. Bij gebreke van een vrachtbrief/begeleidende bon meldt u deze klachten binnen 2 werkdagen na ontvangst schriftelijk aan ons. Meldt u deze klachten niet tijdig? Dan worden de zaken geacht in goede staat door u te zijn ontvangen en conform de overeenkomst te zijn.
2. Overige klachten over de geleverde zaken meldt u direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.
3. Klachten over verrichte werkzaamheden of geleverde diensten meldt u ook direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de hiervoor overeengekomen termijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico. Komen wij geen termijn overeen? Dan geldt bij werkzaamheden een termijn van 3 maanden na (op)levering. Bij gebreke van een tijdige klacht, worden de werkzaamheden/diensten geacht conform de overeenkomst te zijn verricht/geleverd.
4. Meldt u een klacht niet tijdig? Dan kunt u geen beroep doen op een overeengekomen garantie.
5. Klachten schorten uw betalingsverplichting niet op.
6. U stelt ons in staat de klacht te onderzoeken en geeft ons alle hiervoor relevante informatie. Is voor het onderzoek retourzending noodzakelijk of moeten wij de klacht ter plaatse onderzoeken? Dan is dit voor uw rekening, tenzij uw klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. U draagt altijd het verzend-/transportrisico.
7. Retourzending vindt plaats op een door ons te bepalen wijze en - indien mogelijk - in de originele verpakking/emballage.
8. Geen klachten zijn mogelijk over:
  - a. in de branche geaccepteerde kleine afwijkingen wat betreft opgegeven capaciteiten, functionaliteiten e.d.;
  - b. ontwikkelde software of het resultaat van onze werkzaamheden/dienstverlening als u na (op)levering (technische) wijzigingen heeft aangebracht of de software of het resultaat geheel of gedeeltelijk heeft bewerkt.

## **Artikel 16: Garanties**

1. Wij voeren de overeengekomen leveringen en opdrachten naar behoren en conform de in onze branche geldende normen uit, maar geven geen verdere garantie dan wij uitdrukkelijk met u overeenkomen.
2. Wij staan tijdens de garantietermijn in voor de gebruikelijke kwaliteit en deugdelijkheid van het (op)geleverde.
3. Bij het gebruik van voor een opdracht benodigde onderdelen en bij te leveren diensten baseren wij ons op informatie die de fabrikant/leverancier/provider verstrekt (over de eigenschappen hiervan). Geeft de fabrikant/leverancier/provider voor deze onderdelen of voor de geleverde zaken/diensten een garantie? Dan geldt deze garantie op dezelfde wijze tussen ons. Wij informeren u hierover.
4. Voor de door ons geleverde mobiele telefonie of andere communicatiediensten gelden de regels en voorwaarden van de oorspronkelijke leverancier van deze diensten. Wij informeren u hierover.
5. Wilt u de zaken of het resultaat van onze werkzaamheden gebruiken voor een ander doel of op een andere wijze dan het gebruikelijke doel/de gebruikelijke diensten? Dan garanderen wij alleen dat de zaken/het resultaat hiervoor geschikt zijn als wij dat schriftelijk aan u bevestigen.
6. Ook garanderen wij niet dat geleverde zaken of het resultaat van onze werkzaamheden/diensten altijd aansluiten bij, gekoppeld kunnen worden met, gebruikt kunnen worden via of kunnen draaien op uw bestaande systemen/netwerken, tenzij wij dit schriftelijk aan u bevestigen.
7. U kunt geen beroep doen op de garantie zolang u de voor de levering/opdracht overeengekomen prijs of vergoeding nog niet heeft voldaan.



8. Beroept u zich terecht op een overeengekomen garantie? Dan hebben wij de keuze uit kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken, het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden/dienstverlening dan wel een terugbetaling van/korting op de overeengekomen prijs of vergoeding. Als er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.

## **Artikel 17: Aansprakelijkheid**

1. Buiten de uitdrukkelijk met u overeengekomen of door ons gegeven garanties, gegarandeerde resultaten, capaciteiten, functionaliteiten of kwaliteitseisen aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.
2. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies, vertragingsschade, personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. U neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.
4. Als wij aansprakelijk zijn, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in het voorkomende geval uitkeert. Komt het niet tot een uitkering of valt de schade niet onder een door ons gesloten verzekering? Dan is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken/diensten of de verrichte werkzaamheden.
5. Bij duurovereenkomsten is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot het over de laatste 3 maanden/termijnen verschuldigde factuurbedrag als onze verzekeraar niet uitkeert of de schade niet onder onze verzekering valt.
6. Al uw aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat u bekend bent met/had kunnen zijn met de door u geleden schade en ons dus hiervoor had kunnen aanspreken.
7. Bij cloudoplossingen en aanverwante diensten (zoals het uitvoeren van remote back-ups) zijn wij niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg van - bijvoorbeeld - data die verloren gaan als de oorzaak hiervan bij derden ligt (zoals providers). Wij zijn alleen verantwoordelijk voor het correct en tijdig uitvoeren van de remote-back-ups conform de afspraken die wij hierover met u hebben gemaakt. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade voortkomend uit storingen in een onderliggende infrastructuur voor het dataverkeer die door derden wordt beheerd en in stand gehouden.
8. Wij zijn niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als de schade ontstaat door:
  - a. uw ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met het doel van het (op)geleverde of gebruik in strijd met de door/namens ons verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, handleidingen e.d.;
  - b. uw ondeskundige bewaring (opslag) van de zaken;
  - c. ondeskundig/onvoldoende onderhoud van de zaken of ondeskundige/onjuiste installatie van de zaken door u of een door u ingeschakelde derde;
  - d. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door/namens u aan ons verstrekte of voorgeschreven informatie;
  - e. uw aanwijzingen of instructies;
  - f. of als gevolg van een keuze van u die afwijkt van ons advies of wat gebruikelijk is;
  - g. of doordat door/namens u (reparatie-)werkzaamheden of wijzigingen/bewerkingen aan het (op)geleverde zijn uitgevoerd, zonder onze uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.
9. In de in het vorige lid genoemde situaties bent u volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart u ons voor aanspraken van derden.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen. Alleen in deze gevallen vrijwaren wij u voor aanspraken van derden.

## **Artikel 18: Betaling**

1. Wij mogen altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling aan u vragen.
2. Tenzij wij anders overeenkomen, betaalt u binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum. De juistheid van de factuur staat vast als u niet binnen deze betaaltermijn bezwaar maakt.
3. Heeft u binnen de betaaltermijn niet (volledig) betaald? Dan bent u aan ons een vertragsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand rekenen wij daarbij als volle maand. Wat betekent deze cumulatieve maandrente? In de eerste maand na het verstrijken van de betaaltermijn berekenen wij de rente over de hoofdsom. In iedere daaropvolgende maand dat u niet betaalt, berekenen wij de rente over de hoofdsom vermeerderd met de al in de voorgaande maand(en) opgebouwde rente.
4. Als uw betaling na aanmaning alsnog uitblijft, mogen wij u bovendien buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
5. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mogen wij de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragsrente.
6. Blijft uw betaling uit? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog betaalt of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij hebben dit opschortingsrecht al voordat u in verzuim bent met uw betaling, als wij dan al gegronde redenen hebben om aan uw kredietwaardigheid te twijfelen.
7. Ontvangen betalingen brengen wij eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en hierna op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij u bij de betaling schriftelijk meldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
8. U mag onze vorderingen niet verrekenen met tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook als u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
9. Is sprake van een duurovereenkomst en blijft uw (volledige) betaling uit? Dan stellen wij u schriftelijk in gebreke en geven u daarbij een redelijke termijn om alsnog te betalen. Bedraagt uw betalingsachterstand 3 maanden/termijnen of meer? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog heeft betaald of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij informeren u tijdig over een voorgenomen opschorting/ontbinding. Een opschorting kan betekenen: het blokkeren van de voor u geëxploiteerde of aan u ter beschikking gestelde website, domeinnaam, e-mailadressen of server(ruimte). Alle schade die u of wij hierdoor lijden en de eventuele kosten van een heraansluiting of het reactiveren van de dienstverlening zijn voor uw rekening.

## **Artikel 19: Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle zaken die wij aan u leveren, blijven ons eigendom totdat u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Deze betalingsverplichtingen betreffen niet alleen de koopprijs van de zaken, maar ook onze vorderingen:
  - a. voor verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden;
  - b. wegens een toerekenbare tekortkoming van u, zoals een schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. U mag zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet verpanden of in de feitelijke macht van een financier brengen.
4. U informeert ons direct, als derden stellen dat zij eigendoms- of andere rechten hebben op de zaken.
5. Zolang u over de zaken beschikt, bewaart u deze zorgvuldig en als ons identificeerbaar eigendom.
6. U zorgt voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering, dat de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zijn meeverzekerd. U geeft ons op ons verzoek inzage in de verzekeringspolis en bijbehorende premiebetalingbewijzen.

7. Handelt u in strijd met dit artikel of doen wij om een andere reden een beroep op ons eigendomsvoorbehoud? Dan mogen wij/onze werknemers uw terrein betreden en de zaken terugnemen. Dit tast onze rechten op het - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden van de overeenkomst of een vergoeding van onze schade, gedeerde winst en rente niet aan.

#### **Artikel 20: Algemene bepalingen intellectuele eigendomsrechten**

1. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn wij de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op of voortkomen uit de door ons geleverde zaken/diensten en (het resultaat van) onze werkzaamheden, zoals de intellectuele eigendomsrechten (van de broncode/geleverde databases) voor ontwikkelde software. Alleen wij mogen deze rechten uitoefenen.
2. Dit betekent - onder meer -, dat u de door ons geleverde/vervaardigde:
  - a. documenten (waaronder onze offertes) niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, niet mag vermenigvuldigen, niet aan derden mag geven en derden hierin geen inzage mag geven;
  - b. zaken of onderdelen hiervan niet mag namaken, wijzigen, reproduceren e.d.;zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
3. Verstrek u documenten of bestanden aan ons? Dan garandeert u dat deze documenten of bestanden geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. U bent aansprakelijk voor schade die wij door dergelijke inbreuken lijden en vrijwaart ons voor aanspraken van deze derden.
4. Wij mogen technische maatregelen nemen om onze rechten te beschermen.
5. Tenzij wij anders overeenkomen, ontvangt u geen broncode van de software en mag u:
  - a. uw gebruiksrecht niet overdragen aan derden;
  - b. de software niet gebruiken buiten de context van de overeenkomst;
  - c. de software niet kopiëren of wijzigen;
  - d. de software niet verkopen of verhuren of op andere wijze door derden laten gebruiken;
  - e. de software niet in zekerheid overdragen aan derden;zonder onze voorafgaande toestemming.

#### **Artikel 21: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.**

1. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden op het tijdstip waarop u:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of hiervoor een aanvraag is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) uw vermogen verliest.
2. U informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 22: Overmacht**

1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als er sprake is van overmacht.
2. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde:
  - a. oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen of dreiging van deze/vergelijkbare omstandigheden;
  - b. verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;

- c. bedrijfsstoringen of storingen in onze dienstverlening door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen, (maatregelen in verband met) epidemie of pandemie, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
  - d. door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import- en export belemmerende maatregelen, een (tijdelijk) gebrek aan de benodigde onderdelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
3. Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze werkzaamheden/leveringen aanpassen dan wel voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.
  4. Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding van de al uitgevoerde werkzaamheden/leveringen.

### **Artikel 23: Annulering - opschorting**

1. Als u de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering annuleert, mogen wij aan u een gefixeerde schadevergoeding berekenen voor:
  - a. alle gemaakte kosten (zoals al ingekochte onderdelen);
  - b. onze door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst.Afhankelijk van al verrichte werkzaamheden en leveringen/gemaakte kosten is deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen prijs/vergoeding.
2. Als u een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt/verzet of niet aanwezig bent op het afgesproken tijdstip, mogen wij de daarvoor gereserveerde tijd bij u in rekening brengen.
3. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die uit de annulering voortvloeien.
4. Wij mogen de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door u betaalde bedragen en uw eventuele tegenvorderingen.
5. Vraagt u ons de uitvoering van de overeenkomst op te schorten? Dan mogen wij de vergoeding voor alle verrichte werkzaamheden/geleverde zaken en diensten per direct opeisen en bij u in rekening brengen. Dit geldt ook voor gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en uren die wij/door ons ingeschakelde derden op dat moment al hebben gereserveerd voor de opschortingsperiode.
6. Kosten die wij maken voor het hervatten van de werkzaamheden/leveringen/dienstverlening zijn ook voor uw rekening. Kunnen wij de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet hervatten? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden.

### **Artikel 24: Toepasselijk recht - bevoegde rechter**

1. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) sluiten wij uit.
3. Wij leggen geschillen voor aan de rechter die bevoegd is in onze vestigingsplaats. Daarnaast behouden wij ook altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in uw vestigings- of woonplaats.
4. Als u gevestigd/woonachtig bent buiten Nederland, mogen wij het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar u gevestigd bent/woont.

Datum: 1 mei 2023