

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende termen de volgende betekenis:

- 1) **ACM:** Autoriteit Consument & Markt, onafhankelijke toezichthouder op o.a. elektronische communicatie diensten.
- 2) **Apparatuur:** Apparaten die noodzakelijke zijn voor het tot stand brengen, ontvangen en afleveren van VoIP diensten en/of internet door VOIPZeker.
- 3) **Overeenkomst:** elke vorm van een bestelling, digitaal, schriftelijk of telefonisch door Klant bij VOIPZeker voor de levering van een product of dienst tegen. Een offerte is aanvaard vanaf de dag van ondertekening.
- 4) **Klant:** de afnemer van product of dienst van VOIPZeker.
- 5) **Dienst:** telecommunicatiediensten en het bijbehorende verkeer en/of internetdiensten en/of hiermee verwante (netwerk)diensten die VOIPZeker aan Klant levert. Deze kunnen verder omschreven worden in de offerte.
- 6) **Product:** het specifieke Product dat VOIPZeker aan Klant levert, zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 7) **Extern netwerk:** De bekabeling buiten het gebouw van Klant, vanaf het ISRA punt en alles wat hier overheen loopt niet geleverd door VOIPZeker.
- 8) **Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 9) **Gebruikersportaal:** Gebruikersinterface welke door VOIPZeker aan Klant ter beschikking wordt gesteld voor de inzage en opslag van persoonlijke-, financiële- en abonnementsgegevens en aanpassing van afgenomen diensten.
- 10) **Het tarievenoverzicht:** het actuele overzicht van de verbruiks- en abonnementskosten.
- 11) **Interne netwerk:** De bekabeling binnen het pand van Klant vanaf het ISRA punt.
- 12) **PBX:** Een connectie tussen het VoIP platform en een telefoontoestel.
- 13) **Product:** diensten of goederen die VOIPZeker aan Klant levert, zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 14) **Verkeersgegevens:** gegevens omtrent het gebruik van een Dienst door de Klant, zoals informatie over ontvangen en gemaakte telefoongesprekken.
- 15) **VOIPZeker B.V.:** gevestigd aan Wattstraat 36a, 2171 TR te Sassenheim, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 54462444 hierna te noemen VOIPZeker.
- 16) **Onbeperkt bellen of Vrij bellen:** Bellen binnen een bundel met een vastgesteld aantal belminuten, naar een specifieke bestemming(en), over het netwerk van VOIPZeker.

Artikel 2. Algemene bepalingen

- 2.1 Klant heeft kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid hiervan op de Overeenkomst, gebruik van VOIPZeker's website, een bestelling of online invullen en versturen van een formulier op een van de websites van VOIPZeker. De Algemene Voorwaarden kunnen door VOIPZeker te allen tijde elektronisch door publicatie op haar website en email communicatie of schriftelijk worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten. Wijzigingen treden in werking op dit documentdatum en na publicatie door op de website van VOIPZeker met inachtneming van een aankondigingsperiode van 1 maand. Het document wordt geacht te worden gepubliceerd op datum van dit document. VOIPZeker verplicht zich de Klant in de gelegenheid te stellen de aankondiging van wijziging te ontvangen middels een

hiertoe ingerichte mailinglijst van VOIPZeker. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de Klant worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

- 2.2 De Algemene Voorwaarden publiceert VOIPZeker o.a. op www.voipzeker.nl en is gedeponereerd bij de k.v.k.
- 2.3 Klant dient voor ontvangst van Algemene Voorwaarden en aankondigingen hieromtrent geschikte e-mail en adresgegevens aan VOIPZeker kenbaar te maken. De Contractant draagt de verantwoordelijkheid voor het, desgewenst, opslaan en printen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst door middel van daartoe op de website, in de browser of anderszins beschikbare faciliteiten. Klant draagt tevens de verantwoordelijkheid om de opgeslagen kopie voor zichzelf toegankelijk te maken en te houden.
- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Klanten van VOIPZeker. Afwijkingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden en afwijking of aanvulling van Overeenkomsten gelden uitsluitend, wanneer zij door VOIPZeker schriftelijk worden bevestigd aan Klant of indien deze door de wet worden opgelegd. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen deze aanvullende of afwijkende bepalingen.
- 2.5 Partijen kunnen aan de lopende Overeenkomst producten, nieuwe diensten of aanvullende diensten toevoegen of deze wijzigen, zonder dat hiervoor toevoeging aan de Overeenkomst vereist is. Op dergelijke aanvullingen op de Overeenkomst zijn de algemene voorwaarden eveneens van toepassing.
- 2.6 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal VOIPZeker met inachtneming van artikel 2.1. nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) aanbieden, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.7 Klachten over de schending van de Algemene Voorwaarden van een Klant dienen gericht te worden aan abuse@voipzeker.nl
- 2.8 In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of Bijlagen, geldt de volgende rangorde:
 - a. De Overeenkomst
 - b. De bijlagen
 - c. De Algemene Voorwaarden

- 2.9 VOIPZeker mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Klant, indien dat wettelijk vereist is, daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor de Klant onredelijk bezwarend is, heeft de Klant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst van genoemde mededeling te beëindigen.
- 2.10 VOIPZeker levert haar Diensten en/of Producten uitsluitend aan Zakelijke klanten.

Artikel 3. Bescherming persoonsgegevens

- 3.1 VOIPZeker is geëngageerd aan het eerbiedigen van en het beschermen van de privacy van bezoekers aan haar websites evenals de privacy van onze Klanten.

- Zodra Klant; verkiest om VOIPZeker persoonlijk identificeerbare informatie te verstrekken (informatie waardoor u kunt worden geïdentificeerd), verzekert VOIPZeker dat deze slechts gebruikt zal worden voor doeleinden van VOIPZeker.
- 3.2 VOIPZeker verklaart zorgvuldig met deze gegevens te zullen omgaan en de Wet- en regelgeving omtrent de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Telecommunicatiewet in acht te nemen.
- 3.3 VOIPZeker gebruikt de verstrekte contact informatie van Klant om de service vast te stellen en de nodige registraties uit te voeren en te onderhouden die de dienst vereist. Daarbij kan VOIPZeker gegevens aan derden moeten verstrekken. VOIPZeker gebruikt de gegevens voor de volgende doeleinden;
- De Dienst te activeren, deactiveren, uit te breiden of te laten blokkeren
 - Ten behoeve van de financiële administratie alsmede de uitvoer van een kredietwaardigheids-onderzoek
 - Ten behoeve van incassodoeleinden, aan het incassobureau
 - Ten behoeve van relatiebeheer met de klant
 - Het berechten en beslissen op geschillen tussen VOIPZeker en Klant
 - De voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden
 - Nummerweergave
- 3.4 VOIPZeker zal met in achtneming van artikel 3.3 van de Algemene Voorwaarden geen persoonlijke en account informatie van Klant onthullen tenzij er reden is om te geloven dat het onthullen van deze informatie noodzakelijk is om Klant te identificeren, contact te maken met, of het ondernemen van juridische acties tegen iemand die schade toebrengt, in tegenstrijd is met de rechten of bezittingen van VOIPZeker of haar Klanten of anderen of waarover VOIPZeker mag aannemen dat de wet dergelijke onthulling vereist.
- 3.5 VOIPZeker is betrokken met de privacy van online mededelingen en websites. In het algemeen is internet niet meer of minder beveiligd dan andere vormen van communicatie, met inbegrip van de post, facsimile transmissie, en de telefoondienst, die kunnen worden gecompromitteerd. Als een kwestie van voorzichtigheid, is het raadzaam om te veronderstellen dat alle online communicatie beveiligingssysteem gecompromitteerd kunnen worden.
- 3.6 Indien noodzakelijk mag VOIPZeker rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Klant, indien dat wettelijk vereist is, daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Klant onredelijk bezwarend is, heeft Klant het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst van genoemde mededeling te beëindigen. De Overeenkomst kan niet door Klant worden beëindigd als de gegevens in het kader van de incasso van de vorderingen aan een incassobureau zijn afgegeven.
- 3.7 VOIPZeker bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doeleinden en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
- 3.8 Indien VOIPZeker wettelijk verplicht is medewerking te verlenen aan een verzoek van een daartoe bevoegde instantie om elektronische communicatie af te tappen, op te nemen of Klant- en verkeersgegevens te verstrekken zal VOIPZeker aan dit verzoek meewerken. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor schade die Klant lijdt als gevolg van deze medewerking door VOIPZeker.
- 3.9 Klant verplicht zich VOIPZeker te voorzien van actuele en correcte gegevens o.a. het kvk nummer, de bedrijfsnaam, directeur, contactpersoon, adres, woonplaats, e-mail adres, telefoonnummer, IBAN nummer en rekeninghoudernaam. Klant dient VOIPZeker op de hoogte te stellen van elke verandering dan wel voornemen tot verandering van de verstrekte gegevens. De mededelingsplicht in deze ligt uitdrukkelijk bij Klant.
- 3.10 Indien VOIPZeker vermoedt dat er misbruik is gemaakt van identificatiegegevens, adresserings-gegevens, inlogcodes of andere gegevens van Klant, zal VOIPZeker haar Klant hiervan op de hoogte stellen en hieromtrent aanwijzingen geven. Klant verplicht zich medewerking te verlenen om verder misbruik tegen te gaan.
- 3.11 Indien is vastgesteld dat Klant misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes of andere gegevens dan wel dat Klant geen gehoor geeft aan de aanwijzingen als bedoeld in het artikel 3.10 van de Algemene Voorwaarden, is Klant direct in verzuim en zal VOIPZeker de nodige stappen hieromtrent ondernemen.
- 3.12 De klant heeft recht op inzage, correctie, verwijdering en de gegevensoverdraagbaarheid van zijn persoonsgegevens. Daarnaast kan de klant verzoeken tot beperking van de verwerkingen of hiertegen verzet aantekenen. Als de klant wilt weten welke persoonsgegevens van hem worden verwerkt, kan hij een schriftelijk inzage verzoek doen; het verzoek wordt binnen 4 weken behandeld. Zijn de persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet relevant? Dan kan een aanvullend verzoek worden gedaan om de persoonsgegevens te laten wijzigen, aanvullen en/of verwijderen. Het verzoek kan worden gericht aan:
VOIPZeker B.V.
Wattstraat 36a
2171 TR Sassenheim
Nederland
De klant kan inzake de verwerking van zijn persoonsgegevens een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 4. Toepasselijkheid

- 4.1 Klant dient het netwerk van VOIPZeker met verantwoording te gebruiken. Dit omvat het eerbiedigen van andere Klanten van VOIPZeker en netwerken van andere Klanten. VOIPZeker behoudt zich het recht voor, de dienst op te schorten en/of te annuleren zonder bericht, met elke Klant die het netwerk VOIPZeker op een dergelijke manier gebruikt om schadelijke, belastende of andere negatieve acties uit te voeren tegen andere Klanten van VOIPZeker of diens netwerk. VOIPZeker controleert de geleverde dienst om ervoor te zorgen dat de faciliteiten naar genoegen werken. VOIPZeker controleert mededelingen of activiteiten van Klant niet om te bepalen of zij in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden zijn.
- 4.2 Zodra VOIPZeker bekend wordt met het feit dat Klant op enige wijze de in strijd is met de Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden van VOIPZeker, kan VOIPZeker actie ondernemen om dergelijke schending tegen te gaan. Klant is daarmee direct aansprakelijk voor schade die VOIPZeker en/of derden

- lijden door +het niet in acht nemen van deze voorwaarden.
- 4.3 Klant verplicht zich ertoe zijn gegevens actueel te houden en VOIPZeker tijdig van alle voor een behoorlijke uitvoering van de dienst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen te voorzien. Het wijzigen en doorgeven van gegevens kan door het sturen van een e-mail naar VOIPZeker vanaf een bij VOIPZeker bekend e-mail adres of d.m.v. het aanpassen van gegevens op de VOIPZeker gebruikersportaal waarvoor Klant een gebruikersnaam en wachtwoord van VOIPZeker heeft ontvangen.
- 4.4 Klant verplicht zich VOIPZeker onmiddellijk schriftelijk te informeren in geval van een (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van Klant.
- 4.5 VOIPZeker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer VOIPZeker zijn handelen baseert op de door Klant verstrekte gegevens, indien deze onjuiste en/of onvolledig zijn.
- 4.6 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst, c.q. faciliteit benodigde gegevens niet tijdig aan VOIPZeker zijn verstrekt, heeft VOIPZeker het recht de uitvoering van de Overeenkomst c.q. faciliteit op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen.
- 4.7 VOIPZeker kan de toegewezen gebruikersnaam of het wachtwoord wijzigen op verzoek van Klant. Klant behandelt de inloggegevens als vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes.
- 4.8 Om de telecommunicatiefaciliteit te kunnen uitvoeren dient Klant te beschikken over internet. VOIPZeker adviseert minimaal 20 mb up en 1down stream te hebben bij 8 telefoonconnecties. Bij een hoger aantal telefoontoestellen gelden hogere adviezen.
- 4.9 Klant is verantwoordelijk voor de juiste werking van een dienst of product waarop VOIPZeker haar diensten levert; behoudens de producten/diensten welke onder directe levering en beheer van VOIPZeker vallen. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van diensten door de plaatsing van onjuiste faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van VOIPZeker of diens leidinggevenden.
- 4.10 Klant is verantwoordelijk voor de aansluiting van een internet verbinding waarover VOIPZeker zijn diensten kan leveren; indien deze niet bij VOIPZeker wordt afgenomen. Wanneer Klant een gebrek hieraan, onderbreking hiervan of beëindiging hiervan ervaart blijft Klant verantwoordelijk voor de kosten van zijn Overeenkomst tot schriftelijke opzegging bij VOIPZeker. Een niet functionerende internet verbinding ontslaat Klant nimmer van zijn betalingsverplichting.
- 4.11 Klant erkent dat zij zelf verantwoordelijk is voor de kosten die ontstaan door het gebruik van de dienst via de internet verbinding van Klant, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming. Alle gemaakte kosten voor het gebruik van de Dienst zijn voor de rekening van de Klant.
- 4.12 VOIPZeker zal zich naar beste kunnen en inzicht met de eisen van goed vakmanschap inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, op grond van de op dat moment bekende wetenschap en schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 4.13 Indien en voor zover naar het oordeel van VOIPZeker een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft VOIPZeker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.14 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
- 4.15 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. VOIPZeker zal Klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 4.16 Indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal VOIPZeker Klant hierover zo mogelijk van tevoren inlichten.
- 4.17 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van en over de wederpartij.

Artikel 5. Tot stand komen van een Overeenkomst

- 5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal een Overeenkomst tussen VOIPZeker en Klant tot stand komen op een van de volgende wijze:
- Op het moment dat de Klant ondertekende offerte door VOIPZeker retour is ontvangen, of;
 - Vanaf het moment van ondertekening door partijen of;
 - Vanaf het moment dat VOIPZeker de aanvraag van Klant en eventuele bijzondere afspraken schriftelijk heeft aanvaard dan wel bevestigd en Klant hiervan heeft kennisgenomen c.q. heeft kunnen kennisnemen, of;
 - Vanaf het moment dat VOIPZeker met de uitvoering van de opdracht is begonnen en Klant hiervan heeft kennisgenomen c.q. heeft kunnen kennisnemen;
 - Vanaf het moment van ontvangst van de betaling van de eerste factuur;
- 5.2 Voornoemde opsomming is niet limitatief. Het staat partijen derhalve vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.
- 5.3 Een Overeenkomst vormt de gehele en exclusieve overeenstemming van diensten en producten tussen VOIPZeker en Klant, en vervangt alle voorgaande gelijktijdige verklaringen, afspraken of toezeggingen met betrekken tot het onderwerp daarvan. Eventueel gegeven mondelinge toelichtingen of informatie zijn niet van invloed op de interpretatie van deze Overeenkomst.
- 5.6 Alle offertes van VOIPZeker zijn vrijblijvend, zij zijn geldig gedurende 30 dagen na verzending, tenzij anders is aangegeven. VOIPZeker is slechts aan de offerte gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij binnen 30 dagen wordt bevestigd.

- 5.7 Voor Diensten, die vanuit het centrale datanetwerk van VOIPZeker worden geleverd, geldt dat de Klant zelf zorg dient te dragen voor afdoende infrastructuur naar zijn interne datanetwerk.
- 5.8 Iedere uitnodiging tot het aangaan van een bestelling wordt door VOIPZeker gedaan onder voorbehoud van beschikbaarheid. VOIPZeker behoudt zich het recht voor een bestelling zonder opgave van redenen niet uit te voeren, zolang VOIPZeker de bestelling aan de Klant niet bevestigd heeft. VOIPZeker heeft daarnaast altijd het recht een aanvraag niet te accepteren, indien er een redelijk en gegrond vermoeden bestaat dat de Klant de Overeenkomst niet naar behoren zal of kan naleven. Als een redelijk vermoeden worden in ieder geval aangemerkt de omstandigheden, die aanleiding geven om te twijfelen aan de kredietwaardigheid van de Klant of slecht betalingsgedrag van de Klant jegens VOIPZeker of derden. VOIPZeker is op geen enkele manier verplicht deze vermoedens te bewijzen.
- 5.9 Zodra VOIPZeker een getekende offerte of Overeenkomst heeft ontvangen van Klant is Klant hieraan gebonden. Indien Klant voor het ingaan van de dienst om voortijdige annulering verzoekt resulteert dit in een afkoopsom van 20% van het totaalbedrag van de eerste factuur.
- 5.10 De dienst wordt geacht te zijn ingegaan uiterlijk 1 maand na ondertekening tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 5.11 Alle aanbiedingen en andere uitingen van VOIPZeker zijn vrijblijvend, tenzij door VOIPZeker schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door in opdracht van hem aan VOIPZeker opgegeven gegevens en specificaties waarop VOIPZeker zijn aanbieding baseert.
- 5.12 Klant kan met het oog op de levering van telecom diensten op voorhand worden gecontroleerd op betalingsachterstanden bij andere telecom bedrijven aangesloten bij Stichting Preventel.
- 5.4 bestaen uit de abonnementskosten van de resterende Overeengekomen periode en dient direct na opzegging voldaan te worden.
- 6.4 VOIPZeker is gerechtigd opzegkosten in rekening voor het afsluiten van de Dienst te brengen. Bij internet abonnementen wordt altijd een afsluittarief in rekening gebracht
- 6.5 Een Overeenkomst tussen VOIPZeker en Contractant kan onmiddellijk ontbonden worden in de volgende gevallen:
- indien na het sluiten van de Overeenkomst aan VOIPZeker omstandigheden ter kennis komen die VOIPZeker goede gronden geeft te vrezen dat Klant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien VOIPZeker Klant bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is ondanks sommatie;
- 6.6 VOIPZeker behoudt zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken:
- indien Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst;
- na aanleiding van een melding aan VOIPZeker over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, en bij instellen van schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Contractant;
- na aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
- indien Klant bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan VOIPZeker heeft verstrekt;
- indien Klant anderszins dusdanig de belangen van VOIPZeker schaadt dat van VOIPZeker redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden;
- indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzaken.
Tot beëindiging van de opschorting wordt weer overgaan als binnen een door VOIPZeker vastgestelde redelijke termijn de reden tot opschorting als bedoeld in lid 1 is opgeheven en de eventuele kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan VOIPZeker zijn voldaan.
- 6.7 VOIPZeker heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
- indien de Dienst op grond van artikel 6.6. blijft voortduren.
- ingeval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan VOIPZeker haar Dienst aanbiedt
- indien overeenkomsten tussen VOIPZeker en derden van wie VOIPZeker afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd zodat VOIPZeker in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;
- indien technische redenen (zoals bijvoorbeeld de situatie onder artikel 7.6. of 7.8.), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.
In de genoemde gevallen is VOIPZeker tevens bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander

Artikel 6. Duur en beëindiging

- 6.1 De standaard Overeenkomstduur op IP diensten bedraagt 2 jaar, tenzij anders is overeengekomen, en wordt telkens automatisch verlengd een maand tot wederopzegging. Opzeggingen dienen tenminste 1 maand voor het einde van de Overeenkomstperiode / verlengtermijn te geschieden. Na opzegging zal de openstaande vordering direct in zijn geheel opeisbaar zijn.
- De duur van een XDSL abonnement bedraagt 12 maanden en wordt automatisch met dezelfde termijn verlengd. Opzeggingen dienen ten minste 3 maanden voor het einde van de looptijd te geschieden.
- De duur van een Viber abonnement bedraagt 36 maanden en wordt daarna automatisch verlengd met een jaar tot opzegging. Opzegging dient ten minste 3 maanden voor het einde van de looptijd te geschieden.
- 6.2 De Overeenkomst van de telecomdienst kan schriftelijk worden beëindigd, met in achtmening van de minimale Overeenkomstduur een de opzegtermijn zoals gesteld in 6.1. Opzegging geschiedt middels e-mail, fax dan wel aangetekende post, waarvan Klant het verzendbewijs dient te bewaren. Telefonische opzeggingen worden nimmer geaccepteerd.
- 6.3 Indien de Overeenkomst niet tijdig is opgezegd zoals gesteld in artikel 6.1 is een afkoopsom van toepassing. De afkoopsom wordt bepaald door VOIPZeker en zal

onverminderd het recht van VOIPZeker schadevergoeding te vorderen.

- 6.8 Kosten die Klant voor de datum van ontbinding heeft gemaakt in verband met hetgeen hij volgens de Overeenkomst reeds heeft geleverd gekregen, en de gesprekskosten die gemaakt zijn tot datum ontbinding blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 7. Telefoonnummers & wetgeving

7.1 Wanneer VOIPZeker geografische nummers uitgeeft aan Klant verklaart hij de voorwaarden die ACM en de Telecommunicatiewet hieraan stelt (zoals hieronder nader omschreven) van toepassing zijn op de diensten die VOIPZeker levert aan Klant. Het gebruik van geografische nummers kent onder andere de hiernavolgende belangrijke beperking: geografische nummers mogen slechts gebruikt worden binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor zij bestemd zijn. Dit leidt tot de volgende aandachtspunten:

- a. Het is Klant niet toegestaan om geografische nummers buiten een bepaald netnummergebied in gebruik te (laten) nemen voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.
- b. VOIPZeker benadrukt dat bij, nomadisch gebruik van geografisch telefoonnummers de hulpdiensten, niet op de hoogte zijn van de locatie van de eindgebruiker. Bij eventuele schade door het gebruik van geografische nummers vanuit een andere locatie kan VOIPZeker niet aansprakelijk gesteld worden.
- c. Het is Klant evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Klant dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren. Klant vrijwaart VOIPZeker voor en tegen elk verlies, schade, kosten, of uitgaven die het gevolg zijn van of voortvloeien uit schendingen van de in dit artikel vermelde garanties en/of tegen vorderingen en aansprakelijkstellingen van derden, waaronder ACM, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de dienst en welke betrekking hebben op een handeling of verzuim van Klant en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel.
- d. ACM kan Klant, als nummergebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door Klant of door haar Klanten. Het is mogelijk dat de ACM of andere regelgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van geografische nummers in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.
- e. Klant garandeert en verplicht zich ertoe bij het gebruik van deze diensten te zullen voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en voorschriften en de diensten niet te zullen gebruiken voor illegale of immorele doeleinden. VOIPZeker is te allen tijde gerechtigd Klant om bewijsstukken te vragen die aantonen dat Klant binnen het geldende netnummergebied het netnummer houdt.

7.2 VOIPZeker is gerechtigd het telefoonnummer wijzigen indien VOIPZeker dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst, dan wel noodzakelijk is op grond van regel- en wetgeving. VOIPZeker zal daarbij redelijkerwijs

rekening houden met de belangen van Klant. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer.

7.3 Indien Klant al een telefoonnummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan hij een verzoek bij VOIPZeker indienen tot behoud van het telefoonnummer. Het telefoonnummer kan worden behouden, indien de Overeenkomst met de huidige aanbieder wordt beëindigd met het verzoek om nummerbehoud en de latende aanbieder hieraan meewerkt.

7.4 Klant zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van VOIPZeker volgen. VOIPZeker kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud.

7.5 In geval van uitportering van VOIPZeker naar een andere telecom provider dient Klant het verzoek om nummer uitportering bij opzegging door te geven aan VOIPZeker en een verzoek tot nummerbehoud te richten aan de nieuwe telecom provider. VOIPZeker zal verzoeken tot nummerbehoud behandelen conform de geldende regelingen in de Telecomwet en de overkoepelende afspraken tussen telecom operators.

7.6 Het aan Klant toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en Klant niet om nummerbehoud heeft verzocht.

7.7 Indien Klant beschikt over meerdere telefoonnummers of nummerblokken dan kan een of meerdere van de nummerblokken of telefoonnummers definitief komen te vervallen wanneer er geen nummerbehoud van deze nummers is ingediend. Klant dient te specificeren welke nummers voor nummerbehoud in aanmerking komen.

7.8 VOIPZeker is niet aansprakelijk voor verlies van een nummer als gevolg van een onjuiste aanvraag voor nummerbehoud of onjuiste uitporteringaanvraag.

Artikel 8. Bedragen en betalingen

8.1 In alle door VOIPZeker uitgegeven c.q. gepubliceerde documenten gehanteerde prijzen, omschrijvingen en specificaties zijn onder het uitdrukkelijke voorbehoud van zet- en drukfouten.

8.2 Alle genoemde tarieven in dit artikel zijn in euro's en exclusief btw.

8.3 Gesprekskosten worden per minuut berekend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.4 Abonnements- en gesprekskosten worden maandelijks middels een factuur in rekening gebracht. De factuur wordt maandelijks per automatische incasso geïnd tenzij anders overeengekomen. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn, te rekenen vanaf de dagtekening van de factuur.

8.5 Indien VOIPZeker de verschuldigde betaling niet binnen voor de op de factuur vermelde vervaldatum heeft ontvangen is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en zal VOIPZeker aan Klant in rekening mogen brengen de administratiekosten, afsluitkosten, afkoopsom t.a.v. de resterende contractduur, wettelijk rente, zijn buitengerechtigde incassokosten en evt. een

proceskostenveroordeling volgens de daarbij gebruikelijke tarieven.

- 8.6 Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt door een van de volgende redenen; Onvoldoende saldo, Administratieve redenen, Onjuiste machtiging, Rekeningnummer blokkade of Onbekende reden, zal VOIPZeker Klant per ommegaande hiervan in kennis stellen. Bij niet tijdige betaling en indien Klant zijn betalingsverplichting niet nakomt binnen de op de herinnering gestelde termijn is VOIPZeker gerechtigd de Dienst per direct op te schorten.
- 8.7 Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt geacht te zijn ontvangen door Klant op de dag van verzending. Per post verzonden facturen of ingebrekestellingen worden geacht te zijn ontvangen door Klant binnen 2 werkdagen na briefdatum voor Klanten in de Benelux en binnen 5 dagen na briefdatum voor Klanten in overige landen.
- 8.8 Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 8.9 Indien Klant de factuur niet binnen de onder artikel 8.5 genoemde termijn betaald is VOIPZeker gerechtigd, na Klant tenminste eenmaal te hebben aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van VOIPZeker, de Overeenkomst te ontbinden en een afkoopkosten t.a.v. van het opzegtermijn, afsluitkosten en overige kosten zoals bepaald in artikel 8.5 in rekening te brengen. Bij ontbinding van het overeenkomst worden alle diensten van Klant beëindigd en komt het nummer te vervallen. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien. Ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting.
- 8.10 Voor de afhandeling van telefoongesprekken wordt gebruik gemaakt van premium routes. Hierdoor kan de gesprekskwaliteit en de nummervrije met hoogste norm worden gegarandeerd.

De gesprekskosten worden per minuut afgerond en berekend op least cost routing. Dit betekent dat de gesprekken op een premium route met de laagste inkoop zullen worden afgehandeld in ons platform. Omdat de inkoop van de gesprekskosten voor sommige bestemmingen zelfs dagelijks wijzigt is dit een geautomatiseerd systeem.

Als het systeem detecteert dat er bij een gesprek de least cost routing niet mogelijk is en de kosten hoger zijn dan de geldende gesprekstarieven, zal de facturatie het hogere tarief in rekening brengen voor dit gesprek.

- 8.11 Klant is de door VOIPZeker vastgestelde bedragen aan VOIPZeker verschuldigd. Deze worden vastgesteld op grond van de actuele prijzenlijst. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van VOIPZeker bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn. Indien Klant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient Klant het bezwaar voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan VOIPZeker kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal VOIPZeker een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het factuurbedrag blijft opeisbaar. Betaling wordt niet opgeschort tenzij hiervoor uitstel wordt verleent door VOIPZeker.
- 8.12 VOIPZeker is te allen tijde gerechtigd de tarievenlijst (elektronisch) te wijzigen; wijzigingen zullen door VOIPZeker bekend worden gemaakt op de website .

De actuele tarievenlijst is opvraagbaar bij VOIPZeker en kan worden ingezien in de gebruikersportaal en op de website.

- 8.13 Indien Klant van mening is dat er onredelijke tariefsverhoging wordt doorgevoerd, zijnde hoger dan 3% kan m.u.v. artikel 8.13 kan Klant hiertegen bezwaar maken, binnen twee weken na kennisgeving. Indien partijen geen overeenstemming vinden in de tariefsverhoging is Klant gerechtigd de Overeenkomst te schriftelijk op te zeggen.
- 8.14 Indien VOIPZeker een Overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven, is VOIPZeker gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.
- 8.15 VOIPZeker kan voor het leveren van de Dienst en/of het Product afleveringskosten in rekening brengen. VOIPZeker kan, naast de overeengekomen vergoeding, kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor Overeenkomst overname, wijziging ten naamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.
- 8.16 Wanneer Klant in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Klant. In ieder geval is de Klant hiervoor verschuldigd:
- over de eerste € 2.500,- 15% (met een minimum van € 40,-)
 - over de volgende € 2.500,- 10%
 - over de volgende € 5.000,- 5%
 - over de volgende € 190.000,- 1%
 - over de rest 0,5% (max. totaal € 6.775)
- Indien VOIPZeker aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 8.17 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Klant naar het oordeel van VOIPZeker daartoe aanleiding geeft, is VOIPZeker gerechtigd van Klant te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door VOIPZeker te bepalen vorm. Indien Klant nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is VOIPZeker gerechtigd onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Klant aan VOIPZeker uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 8.18 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Klanten, voor zover de Overeenkomst ten behoeve van de gezamenlijk Klanten dient, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het gehele factuur bedrag.

Artikel 9. Beveiliging, onderhoud en levering

- 9.1 VOIPZeker zal zich inspannen voor een deugdelijke beveiliging van de dienst. VOIPZeker kan mogelijke technische maatregelen nemen ter bescherming van de programmatuur. Het is de Klant niet toegestaan deze te ontwijken, te verwijderen of aan te passen.
- 9.2 VOIPZeker is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van Klant of derden, die het gevolg zijn van onvoldoende beveiliging.
- 9.3 Indien Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot diensten van VOIPZeker, dient hij dit binnen één dag aan VOIPZeker te melden. Behoudens ingeval

van opzet of grove schuld aan de zijde van VOIPZeker, is VOIPZeker nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van haar diensten ten gevolge mocht hebben.

- 9.4 Ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden kan VOIPZeker, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door VOIPZeker bekend gemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. VOIPZeker zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of ongedwongen redenen.
- 9.5 VOIPZeker zal (ver)storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.
- 9.6 VOIPZeker spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. VOIPZeker geeft echter geen garanties ten aanzien van de snelheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van de Dienst.
- 9.7 VOIPZeker kan technisch eigenschappen van de Dienst wijzigen. Daarbij redelijkerwijs rekening houdend met de belangen van Klant. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor schade, die voortvloeit uit een wijziging van technische eigenschappen.
- 9.8 Standaard opgenomen in de Overeenkomst is de SLA best Effort. Aanvullend op de reguliere inspanningsverplichting kan Klant desgewenst een aanvullende Service Level Agreement (SLA) afsluiten zoals gepubliceerd op de website van VOIPZeker.
- 9.9 De kwaliteit van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door Klant gebruikte internet verbinding en randapparatuur (waaronder maar niet beperkt tot het aantal- en typetelefoontoestellen, modems, switches en toebehoren). Gebruik van de internet verbinding door Klant, voor andere toepassingen naast de Dienst (bijvoorbeeld downloaden) kan invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst. VOIPZeker kan hierop geen invloed uitoefenen en is daarvoor niet aansprakelijk
- 9.10 VOIPZeker is niet aansprakelijk voor enige schade, die Klant lijdt als gevolg van het niet (volledig) beschikbaar zijn van de Dienst ten gevolge van omstandigheden, zoals (stroom-) uitval of overbelasting van de internet verbinding, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. VOIPZeker wijst er met nadruk op dat onder deze omstandigheden ook het 112-alarmnummer (tijdelijk) niet bereikbaar zal kunnen zijn.
- 9.11 Indien Klant verhuist naar een ander adres wordt de Overeenkomst onveranderd voortgezet m.u.z. van internet lijnen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Klant stelt VOIPZeker onvervuld van de verhuizing op de hoogte.
- 9.12 Extra kosten voor VOIPZeker ten gevolge van de verhuizing van Klant komen voor rekening van de Klant.

Artikel 10. Product leveringsvoorwaarden

- 10.1 Dit artikel is van toepassing op de verkoop en levering van een Product door VOIPZeker.
- 10.2 Op rechtstreekse verkoop van een Product geleverd door VOIPZeker aan Klant zijn de Algemene Voorwaarden inclusief de (garantie) voorwaarden van de fabrikant van dat Product van toepassing.

- 10.3 Klant dient het Product bij aflevering te controleren op gebreken en op juiste aantallen en type. Klant dient VOIPZeker zo spoedig, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst, te informeren over een mogelijk defect, verkeerder levering of andere waarneembare onjuistheden.
- 10.4 Indien Klant de overeenkomst betreffende de koop van het Product ontbindt, zal de overeenkomst tot het leveren van de Dienst doorlopen en dient Klant aan zijn (betalings-) verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst tot het leveren van de Dienst, te blijven voldoen, tenzij Klant ook de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst tijdig heeft ontbonden conform de Algemene Voorwaarden
- 10.5 Alle door VOIPZeker geleverde Producten blijven eigendom van VOIPZeker totdat het verschuldigde bedrag volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente- en incassokosten.
- 10.6 VOIPZeker spant zich in om de Dienst en/of het Product zo spoedig mogelijk aan de Klant te leveren maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. De door VOIPZeker opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft de Klant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de bestelling te annuleren dan wel de Overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de Klant naar de eisen van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd dat de Klant de Overeenkomst in stand laat. De Klant is in dat geval gerechtigd de bestelling (gedeeltelijk) te annuleren dan wel de Overeenkomst gedeeltelijk te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.
- 10.7 VOIPZeker levert producten uitsluitend aan bedrijven en op grond hiervan wordt afgeweken van het recht op retourneren. Retournering van hardware is niet mogelijk. Retour gezonden producten m.u.v. artikel 10.3 worden niet geaccepteerd. Geretoureerde producten blijven, indien volledig betaald, eigendom van Klant en kunnen op kosten van Klant worden afgehaald of toegezonden. Er wordt geen teruggave van het betaalde bedrag verstrekt.
- 10.8 Het is de Contractant zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de Dienst of het Product weder te verkopen. Toegang tot en gebruik van de Dienst kan tevens niet worden overgedragen aan derden.

Artikel 11. Aansprakelijkheid VOIPZeker

- 11.1 VOIPZeker is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.
- 11.2 VOIPZeker is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.
- 11.3 In de navolgende gevallen kan er sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming:
 - a. Indien het schade betreft als gevolg van handelen in strijd met de artikelen 273D en 273E van het wetboek van strafrecht;
 - b. Indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van Klant die is ontstaan bij

- werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een Overeenkomst;
- 11.4 Indien de verzekeraar van VOIPZeker in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, en VOIPZeker aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van VOIPZeker beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkstelling betrekking heeft. De aansprakelijkheid van VOIPZeker is, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar te verstrekken uitkering.
- 11.5 In afwijking van hetgeen hierboven in artikel 11.2 is bepaald, wordt bij een opdracht met een looptijd langer dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 11.6 Aansprakelijkheid van VOIPZeker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klants afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan VOIPZeker voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan VOIPZeker voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 11.7 De aansprakelijkheid van VOIPZeker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant VOIPZeker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en VOIPZeker ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat VOIPZeker in staat is adequaat te reageren.
- 11.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en uiterlijk binnen 5 dagen bij VOIPZeker meldt. Klant dient de Klacht uitgebreid te beschrijven, de mogelijke oorzaak te vermelden, welke stappen er reeds ondernomen zijn om klacht op te lossen en welke handelingen de Klant van VOIPZeker verwacht. Voorts verwacht VOIPZeker van Klant zijn naam, bedrijfsnaam, adres, woonplaats, mailadres en telefoonnummer te vermelden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen VOIPZeker vervalt door het enkele verloop van 1 maand na het ontstaan van de vordering.
- 11.9 Klant vrijwaart VOIPZeker voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door VOIPZeker geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 11.10 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan VOIPZeker zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 11.11 VOIPZeker is in bepaalde mate afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.
- 11.12 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van VOIPZeker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door VOIPZeker niet mogelijk is langer duurt dan 3 maanden zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Indien VOIPZeker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk Overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 11.13 Klant vrijwaart VOIPZeker voor alle aanspraken voor kosten voortvloeiende uit opschorting van diensten om legitieme redenen en aansprakelijkheden voorkomende uit overmacht.

Artikel 12. Identificatiegegevens

- 12.1 VOIPZeker zal identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes uitsluitend aan de Klant ter beschikking stellen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Klant dient zorgvuldig om te gaan met deze identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes. Klant zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik, VOIPZeker hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 12.2 Klant zal alle vergoedingen betalen, die samenhangen met en/of voortvloeien uit het gebruik van de identificatiegegevens adresseringsgegevens en/of codes.
- 12.3 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat iemand misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes van Klant, kan VOIPZeker hieromtrent aanwijzingen geven, Klant is verplicht deze uit te voeren en volledige medewerking te verlenen.
- 12.4 Indien is vastgesteld dat Klant misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes, dan wel dat Klant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 12.2, is Klant direct in verzuim en zal aansprakelijk worden gesteld voor alle kosten die voortvloeien uit het tegengaan van fraude en de oplossing hiervan.

Artikel 13. Fair use policy Onbeperkt Bellen

- 13.1 Fair use policy is bedoeld om misbruik van het Onbeperkt Bellen abonnement te voorkomen.
- 13.2 Klant is ermeê bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door Klant van de optie Onbeperkt Bellen overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. Klant mag daarom

niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het Netwerk, dat dit andere gebruikers van het Netwerk hindert of het Netwerk overbelast. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, informeert VOIPZeker Klant over zijn overtreding van deze bepaling en dient Klant hieraan onmiddellijk een einde te maken. Van misbruik is in ieder geval sprake van het onevenredig veel genereren van verkeer naar een aansluiting van een andere provider dan VOIPZeker

- 13.3 Klant zal geen excessief gebruikmaken van Onbeperkt Bellen. Van excessief gebruik is sprake zodra Klant beduidend meer dan gemiddeld gebruik maakt van Onbeperkt Bellen, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot;
- Het voeren van grote aantallen kort durende telefoongesprekken binnen een kort tijdsbestek als gevolg waarvan het Netwerk of andere systemen van VOIPZeker dan wel derden hinder ondervinden
 - Meer dan het gemiddelde verbruik van alle gebruikers binnen een bepaalde bundel vermeerderd met 50%.
- 13.4 Wanneer een dergelijke situatie voordoet zoals gesteld in artikel 13.3, informeert VOIPZeker Klant over zijn overtreding van deze bepaling en dient Klant hieraan onmiddellijk een einde te maken. Indien Klant niet aan deze verplichting voldoet, kan VOIPZeker maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling.
- 13.5 Indien VOIPZeker het vermoeden heeft dat er in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen van Onbeperkt bellen, wordt gehandeld of indien er misbruik wordt gemaakt, heeft VOIPZeker het recht, zonder Klant hiervan vooraf in kennis te stellen, de levering van Onbeperkt Bellen met onmiddellijke ingang op te schorten, te beperken dan wel te beëindigen.
- 13.6 De beoordeling of er sprake is van overlast, excessief gebruik of misbruik is geheel aan VOIPZeker. Bij die beoordeling zal VOIPZeker de gemiddelde Klant als uitgangspunt nemen.
- 13.7 Indien Klant in verzuim is volgens het in artikel 13.3 geselde, kan VOIPZeker maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder uit maar zijn niet beperkt tot;
- Al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken opschorten, of beëindigen van de toegang tot de diensten die VOIPZeker levert
 - Al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken opschorten, of beëindigen van dan wel het van de levering van Onbeperkt Bellen,
 - Het Abonnement Onbeperkt Bellen beëindigen en met terugwerkende kracht en de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de actuele tarieven van VOIPZeker in rekening te brengen.
 - Overmatig gebruik in rekening brengen
- 13.8 VOIPZeker is niet aansprakelijk voor de schade die Klant lijdt als gevolg van de door VOIPZeker te nemen maatregelen zoals bedoeld in de Fair Use Policy artikel 13.7
- 13.9 VOIPZeker is gerechtigd limieten en prijzen zoals gesteld in artikel 13 te wijzigingen en indexeren
- 13.10 Onbeperkt bellen is niet van toepassing op buitenlandse nummers en de informatiekosten van betaalde servicenummers.

Artikel 14. Vrij Bellen

- 14.1 Vrij Bellen is gelimiteerd. De gesprekslimieten en de tarieven die gelden bij overschrijding van de limiet en

gesprekken naar andere bestemmingen dan overeengekomen in de Vrij Bellen bundel, zijn opgenomen tarievenoverzicht borend bij de Vrij Bellen bundels.

- 14.2 In Vrij Bellen pakketten worden gesprekken naar speciale nummers en servicenummers uitgesloten. Gebelde speciale nummers en servicenummers worden maandelijks achteraf tegen het actuele tarief van VOIPZeker, behoren bij de Vrij Bellen bundel, in rekening gebracht.
- 14.3 Het afnemen van een Vrij Bellen bundel houdt in dat Klant de maandelijks kosten van een vastgesteld aantal belminuten naar vastgestelde bestemmingen afkoopt. Klant is hiervoor abonnementskosten verschuldigd, ongeacht of er feitelijk gebruik van wordt gemaakt of in gebruik is genomen.
- 14.4 Abonnementskosten en afkoopkosten van de belminuten worden maandelijks vooruit gefactureerd.
- 14.5 Klant is voor de gemaakte gesprekskosten naar een bestemming buiten de Vrij Bellen bundel, of bij overschrijding van de limiet, het actuele gespreksttarief verschuldigd welke VOIPZeker hanteert voor de aanbiedingsvorm Vrij Bellen.
- 14.6 Tarieven behorend bij de Vrij Bellen bundel, inclusief het buiten de bundel tarief, worden elk jaar verhoogd volgens de CBS prijsindex. Indien de CBS prijsindex negatief is worden de prijzen niet aangepast.
- 14.7 Ongebruikte belminuten kunnen niet worden meegenomen naar de volgende maand.
- 14.8 Klant dient per locatie een Vrij Bellen bundel af te sluiten. Vrij bellen bundels worden afzonderlijk per locatie ingezet en kunnen niet onderling worden gecombineerd.
- 14.9 Een Vrij Bellen bundel (VBB) is opgebouwd uit ten minste de volgende samenstelling:
- 1x CIDC (Centrale in de cloud) abonnement + 1x een VBB (Vrij bellen bundel) + het aantal pbx extensies.
- 14.10 Klant heeft de optie om te kiezen uit de volgende Vrij bellen bundels: NL, NL & Europa, NL& Europa & internationaal.
- 14.11 Vrij Bellen bundels zijn als volgt gelimiteerd; bij een afname van 1 tot 4 telefoonaansluitingen 2000 minuten, bij 5 tot 9 aansluitingen 2500 min., bij 10 tot 14 aansluitingen 3000 min., bij 15 tot 20 aansluitingen 3500 min. en bij 20 tot 30 aansluitingen 5000 min.
- 14.12 Indien een klant dit wenst kunnen afzonderlijke afspraken worden gemaakt op de limitatie en de bestemmingen waarop deze ingezet kunnen worden. Dus worden schriftelijk vastgelegd.
- 14.13 Bestemmingen die in de bundels zijn gedefinieerd en actuele informatie zijn terug te vinden in de gebruikersportaal. Klant dient zelf regelmatig de informatie raad te plegen die VOIPZeker via haar website of via de gebruikersportaal ter beschikking stelt.
- 14.14 Servicenummers vallen altijd buiten de bundels en worden volledig in rekening gebracht.
- 14.15 VOIPZeker is gerechtigd limieten en prijzen zoals gesteld in artikel 14.11 te wijzigingen en indexeren.

Artikel 15. Gebruik VOIPZeker's Portal

- 15.1 VOIPZeker stelt voor Klant een gebruikersportaal ter beschikking waarin de Klant de mogelijkheden heeft zijn bedrijfsgegevens en diensten te bekijken en te wijzigen en financiële gegevens en overeenkomsten te raadplegen.
- 15.2 Bij het aanbieden van de gebruikersportaal gaat VOIPZeker zorgvuldig te werk. Daarbij tracht VOIPZeker zich op te stellen zoals dat van een Internet en Telecom leverancier mag worden verwacht.
- 15.3 Er wordt uitsluitend een specifiek en tijdelijk gebruiksrecht verschaft op de VOIPZeker gebruikersportaal. Er vindt geen overdracht van rechten of eigendom plaats.
- 15.4 Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de gebruikersportaal, de aan Klant toegekende codes zoals; gebruikersnamen en wachtwoorden, het aanmaken van en toekennen van rechten van/aan (mede)gebruikers door Klant ongeacht de identiteit van de daadwerkelijke gebruiker.
- 15.5 Klant en/of de door Klant toegevoegde (mede)gebruikers zullen uitsluitend met de aan hen persoonlijk toegekende gebruikersnamen en wachtwoorden gebruik maken van de gebruikersportaal. VOIPZeker is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien door onjuist gebruik van gebruikersportaal door Klant.
- 15.6 Klant zal slechts de ten behoeve van de dienstverlening gevraagde informatie verschaffen en zal geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of het systeem op wat voor wijze dan ook verstoren of commercieel exploiteren.
- 15.7 Klant is niet toegestaan, noch mag Klant een derde machtigen het volgende te doen met betrekking tot VOIPZeker's gebruikersportaal en/of de inhoud daarvan:
- gebruik met een ander doel dan waarvoor toegang is verleend,
 - kopiëren of verspreiden,
 - aanpassen of een afgeleide creëren,
 - de broncode afleiden, veranderen, bewerken etc. (e) distribueren, exploiteren, overdragen, sublicenseren van VOIPZeker's gebruikersportaal of daaraan gerelateerde rechten.
- 15.8 VOIPZeker tolereert geen misbruik van de gebruikersportaal. Indien misbruik van de gebruikersportaal wordt ontdekt zal dit resulteren in directe ontzegging tot de gebruikersportaal. VOIPZeker zal aangifte van misbruik doen en gevolgschade ten laste leggen bij Klant. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor de gevolgen van Klant die voortvloeien uit ontzegging tot de gebruikersportaal als gevolg van misbruik.
- 15.9 Alle rechten op de gebruikersportaal, inclusief de Content, berusten bij VOIPZeker. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan de gebruikersportaal (of delen daarvan) te kopiëren, te wijzigen en/of te verspreiden, tenzij dit schriftelijk met VOIPZeker is overeengekomen.
- 15.10 Klant is verantwoordelijk voor een juist gebruik en beveiliging van zijn/haar hardware, software en gebruikerscertificaten waarmee toegang wordt verkregen tot VOIPZeker gebruikersportaal.
- 15.11 Het is Klant niet toegestaan onbevoegden of derden toegang te verschaffen tot VOIPZeker's gebruikersportaal. Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het aanmaken van en het toekennen van rechten aan mede gebruikers en voor de gevolgen van het gebruik door mede gebruikers.
- 15.12 Klant dient gebruik te maken van deugdelijke antivirusprogrammatuur vóór en tijdens gebruikmaking van VOIPZeker gebruikersportaal. Tevens dient Klant geen gebruik te maken van VOIPZeker gebruikersportaal in ongecontroleerde omgevingen (zoals internetcafés).
- 15.13 Indien Klant weet of vermoedt dat informatie omtrent de gebruikersnaam en/of wachtwoord, bekend is of bekend kan zijn bij derde(n), of als sprake is van verlies, diefstal of vermissing, dient Klant VOIPZeker daarvan terstond op de hoogte te stellen.
- 15.14 Bij beëindiging van de dienstverlening, of schriftelijke opzegging van de Overeenkomst zal na 2 maanden nadat de laatste diensten zijn beëindigd de gebruikersnaam en bijbehorende wachtwoorden worden ingetrokken en heeft Klant geen recht meer op toegang tot VOIPZeker gebruikersportaal.
- 15.15 Indien Klant zich niet houdt aan de in artikel 15 genoemde voorwaarden, anderszins misbruik maakt van VOIPZeker's gebruikersportaal of diensten van VOIPZeker, is VOIPZeker gerechtigd de toegang tot VOIPZeker's gebruikersportaal en de diensten van VOIPZeker met onmiddellijke ingang op te schorten, te staken of te ontzeggen en heeft VOIPZeker het recht om de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling (per direct) te ontbinden.
- 15.16 VOIPZeker aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de inhoud van haar gebruikersportaal en het gebruik door Klant of door Klant's toegekende medegebruikers van haar gebruikersportaal. Het gebruik is dan ook te allen tijde voor rekening en risico van de Klant.
- 15.17 VOIPZeker is nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik van de gebruikersportaal daaronder mede verstaan doch niet beperkt tot bedrijfsschade, gemiste omzet, gederfde winsten en/of gemiste besparingen..
- 15.18 Indien Klant zijn diensten via de gebruikersportaal dusdanig aanpast waardoor diensten niet (meer) naar behoren functioneren is VOIPZeker gerechtigd kosten voor het herstellen van de dienst in rekening te brengen tegen het actuele uurloon.

Artikel 16. Toepasselijk Recht en geschillen

- 16.1 Geschillen tussen Klant en VOIPZeker over totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door Klant als VOIPZeker aangehangen worden bij de geschillencommissie.
- 16.2 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Klant zijn klacht eerst bij VOIPZeker heeft ingediend.
- 16.3 Een geschil moet uiterlijk twee maanden na het ontstaan daarvan bij de geschillencommissie aangehangen worden gemaakt.
- 16.4 De beslissingen van de geschillencommissie is bindend.

Algemene Voorwaarden

16.5 Uitsluitend de geschillencommissie dan wel de bevoegde rechter zijn bevoegd kennis te nemen van de geschillen zoals genoemd in lid 2 van dit artikel.

16.6 Op elk Overeenkomst van VOIPZeker is het Nederlands recht van toepassing alsmede de Telecommunicatiewet en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 17. Verjaringstermijn

17.1 Alle rechtsvorderingen uit hoofde van dit Overeenkomst verjaren door verloop van vijf jaren, te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Stuiting van de verjaring vindt plaats volgens de regels van het algemene recht.

Artikel 18. Bereikbaarheid VOIPZeker

18.1 VOIPZeker is bereikbaar onder kantoortijden te weten; maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur, op telefoonnummer 088-0660550 en via e-mail info@voipzeker.nl.

18.2 De Verkoop afdeling is bereikbaar tijdens kantooruren zoals gesteld in artikel 18.1 op telefoonnummer 0800-0845 en via e-mail verkoop@voipzeker.nl

18.3 Administratieve vragen kunnen gericht worden aan administratie@voipzeker.nl of bereikt worden via het algemene nummer zoals gesteld in artikel 18.1.

18.4 De Helpdesk van VOIPZeker is per e-mail te bereiken via: support@voipzeker.nl en volgens kantoortijden zoals gesteld in artikel 18.1. Buiten openingstijden is de Helpdesk bereikbaar op het storingsnummer via telefoonnummer 085-8008000.

18.5 Het storing is nummer zoals gesteld in artikel 18.4 is slechts bedoeld voor spoedeisende gevallen. Indien Klanten dit nummer bellen met vragen die niet van spoedeisende aard zijn kunnen kosten in rekening worden gebracht. Hiervoor geldt een minimaal bedrag van € 25,- per gesprek.

18.6 Post stukken kunnen verzonden worden naar;
VOIPZeker B.V.
Wattstraat 36 a
2171 TR Sassenheim
Nederland