

## Algemene Voorwaarden

### Inhoud

1. Definities .....	2
2. Algemene bepalingen.....	2
3. Tot stand komen van een Overeenkomst .....	2
4. Abonnement duur en opzegging .....	3
5. Verantwoordelijkheden van de Klant.....	3
6. Abonnementwijzigingen of verhuizing .....	4
7. Vergoedingen & Tarieven.....	4
8. Betalingen.....	5
9. Beveiliging, onderhoud en levering .....	5
10. Apparatuur en Dienst leveringsvoorwaarden .....	6
11. Aansprakelijkheid VOIPZeker .....	6
12. Gebruik VOIPZeker's Portaal/Dashboard .....	7
13. Nummers en nummberbehoud .....	7
14. Toepasselijk recht en geschillen.....	8
15. Wijziging voorwaarden .....	8

## Algemene Voorwaarden

### 1. Definities

- 1.1. **Aansluiting:** een verbinding met het Netwerk waaronder door middel van een Simkaart, internetverbinding of IP-apparatuur).
- 1.2. **Aanvraag:** het verzoek van een Klant voor het aangaan van een Abonnement of bestelling van een (extra) dienst of apparatuur. Een verzoek kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden gedaan.
- 1.3. **Aanvullende Dienst:** iedere dienst die VOIPZeker levert in samenhang met of in aanvulling op een andere Dienst of Zaak.
- 1.4. **Abonnement:** elke Aansluiting waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
- 1.5. **Aanvullende Voorwaarden:** voorwaarden die gelden voor de levering van specifieke producten en/of Diensten, aanbiedingen en/of acties en die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden.
- 1.6. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden van VOIPZeker, die van toepassing zijn op de Diensten, behalve voor zover hiervan in de voor de Diensten geldende specifieke voorwaarden is afgeweken.
- 1.7. **Autoriteit:** een supranationaal, nationaal, provinciaal, gemeentelijk of andere dienst met overheidsgezag bekleed orgaan of rechter waaronder de ACM (Autoriteit Consument & Markt).
- 1.8. **Dienst:** iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst en het bijbehorende verkeer en/of internetdienst en/of hiermee verwante (netwerk)dienst.
- 1.9. **Internetnetwerk:** een elektronisch communicatienetwerk waarover VOIPZeker de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten
- 1.10. **Klant:** het bedrijf die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met VOIPZeker.
- 1.11. **Mobiele Telefoon:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
- 1.12. **Modem:** het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor de toegang tot en gebruik van internet.
- 1.13. **Nummerbehoud:** het behoud van het nummer bij verandering van telefonieaanbieder.
- 1.14. **Netwerk:** het geheel van technische componenten waarmee VOIPZeker vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken.
- 1.15. **Overeenkomst:** iedere afspraak op grond waarvan VOIPZeker (een of meer) Abonnement, Software, Randapparatuur en/of Dienst levert.
- 1.16. **Partijen:** Klant en Leverancier
- 1.17. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.18. **(Rand)Apparatuur:** de telefooncentrale van VOIPZeker wordt gekoppeld aan het Netwerk of Internetnetwerk of IP-toestel of het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat (ook wel aangeduid als: "deskphone", "laptop", "handset", "mobiel toestel" of "mobiele telefoon") dat al dan niet in combinatie met een Simkaart, of een andere technische mogelijkheid de verbinding met het Netwerk tot stand brengt.
- 1.19. **Simkaart:** de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Netwerk.
- 1.20. **Software:** software die in ten behoeve van de ontvangst van de Diensten aan Klant ter beschikking wordt gesteld door VOIPZeker.
- 1.21. **Tarievenoverzicht:** het actuele overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.
- 1.22. **Telecommunicatiedienst:** een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
- 1.23. **Vaste Telefoon:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een vaste telefoon of pc aan het Netwerk is verbonden.
- 1.24. **Verkeersgegevens:** gegevens omtrent het gebruik van een Dienst door Klant, zoals informatie over ontvangen en gemaakte telefoongesprekken.

### 2. Algemene bepalingen

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van VOIPZeker voor de Aansluiting en levering van Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen VOIPZeker en Klant, die verband houden met een bestelling van apparatuur, Abonnementen of het daaruit voortvloeien van een opdracht of een door de Klant ingediende aanvraag.
- 2.2. In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, Dienstbeschrijving, de Aanvullende Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden geldt de volgende rangorde:
  1. de Overeenkomst

2. de Dienstbeschrijving
  3. de Aanvullende Voorwaarden
  4. de Algemene Voorwaarden
- 2.3. Afwijking van of aanvulling op de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst geldt uitsluitend, wanneer deze door VOIPZeker schriftelijk is bevestigd aan Klant of deze door de wet wordt opgelegd.
  - 2.4. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de door VOIPZeker gehanteerde Algemene Voorwaarden zijn niet op de Overeenkomst van toepassing.
  - 2.5. Wanneer Klant een aanvraag plaatst of door het verbruik van de website van VOIPZeker, accepteert Klant hiermee de algemene voorwaarden te zijn overeengekomen met VOIPZeker. Hierin staan alle voorwaarden die van toepassing zijn op onze Diensten, met inbegrip van de rechten en verantwoordelijkheden van de Klant wanneer Klant gebruik maakt van de Diensten van VOIPZeker.
  - 2.6. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst die Klant met VOIPZeker sluit. Sommige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gelden alleen voor het internet en anderen alleen voor telefonieabonnementen waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen vast en mobiel bellen. Daarnaast kunnen andere of Aanvullende Voorwaarden gelden (bijvoorbeeld voor telefoons, netwerkkapparatuur, browsers en andere accessoires of Diensten).
  - 2.7. In deze voorwaarden gaat het, wanneer we het in het vervolg hebben over 'Abonnement' over het Abonnement om gebruik te kunnen maken van onze Diensten.
  - 2.8. Alle voorwaarden van VOIPZeker zijn terug te vinden op <https://www.voipzeker.nl/algemene-voorwaarden> en zijn gedeponneerd bij de K.v.K.
  - 2.8. Alle aanbiedingen die VOIPZeker doet zijn vrijblijvend. Partijen mogen er dus nog op terugkomen tot het moment waarop de aanbieding door beide Partijen is geaccepteerd, maar ook meteen nadat Klant de aanbieding hebt geaccepteerd.
  - 2.9. VOIPZeker mag de Overeenkomst eenzijdig wijzigen. VOIPZeker zal Klant voorafgaand aan een wijziging informeren. Klant heeft dan het recht hebt om de Overeenkomst te beëindigen, VOIPZeker zal Klant daar ook op wijzen en mag Klant de Overeenkomst kosteloos beëindigen voordat de wijziging ingaat. Nadat de wijziging is ingegaan gelden de nieuwe voorwaarden.
  - 2.10. Alleen de Klant mag van de Diensten gebruik maken. Als er toch oneigenlijk gebruik van de Diensten plaatsvindt, blijft Klant verantwoordelijk.
  - 2.11. VOIPZeker is gerechtigd rechten en plichten uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
  - 2.12. De VOIPZeker Klantenservice is te contacteren via de gegevens vermeld op de website van VOIPZeker <https://www.voipzeker.nl/contactgegevens-van-voipzeker.html>

### 3. Tot stand komen van een Overeenkomst

- 3.1. VOIPZeker levert uitsluitend aan Bedrijven. Consumenten zijn volledig uitgesloten.
- 3.2. Een Overeenkomst is bedrijfsgebonden en kan niet zonder toestemming van VOIPZeker worden overgedragen.
- 3.3. De persoon die een Overeenkomst aangaat verklaart dat hij bevoegd is om de Klant te vertegenwoordigen bij het sluiten van deze Overeenkomst.
- 3.4. Een Overeenkomst komt tot stand als:
  - 3.4.1. Klant een Aanvraag schriftelijk of elektronisch doet en deze middels een eerste betaling bevestigd.
  - 3.4.2. Naar aanleiding van een Aanvraag, Klant een getekende offerte retourneert en deze door VOIPZeker is ontvangen en verwerkt.
  - 3.4.3. Met de uitvoering van de Overeenkomst wordt begonnen.
  - 3.4.4. Er een aanvulling, extra Dienst of product op een bestaande Dienst aangevraagd wordt. Deze aanvraag zal per direct ingaan.
- 3.5. De Dienst wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de eerste betaling opgeleverd, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste leveringsdatum van Klant. Als Klant kiest voor een installatie met montage wordt er een datum en tijd afgesproken met de Klant. De Dienst wordt geacht te zijn ingegaan uiterlijk 1 maand na ondertekening tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 3.6. Zodra een getekende offerte is ontvangen, een online bestelling is geplaatst ofwel de 1<sup>e</sup> betaling is ontvangen is Klant gebonden aan de Overeenkomst. Voortijdige beëindig is uitsluitend mogelijk, mits er geen Diensten zijn aangevraagd, met een minimum annuleringsbedrag van 20% van de Overeenkomst.

## Algemene Voorwaarden

- 3.7. VOIPZeker kan een aanvraag tot een Overeenkomst weigeren, bijvoorbeeld als een kredietwaardigheids- of risico-inschattingsonderzoek daar aanleiding toe geeft. De exacte reden van weigering hoeft VOIPZeker niet te geven.
- 3.8. Een Overeenkomst vormt de gehele en exclusieve overeenstemming van Diensten en Apparatuur tussen VOIPZeker en Klant en vervangt alle voorgaande verklaringen, afspraken of toezeggingen met betrekking tot het onderwerp daarvan. Mondelinge toelichting of informatie zijn niet van invloed op de interpretatie van de Overeenkomst.

### 4. Abonnement duur en opzegging

- 4.1. Alle Abonnementen met uitzondering van Glasvezel internet, worden aangegaan voor een minimumtermijn zoals aangegeven in de Overeenkomst. De minimumduur van de Overeenkomst bedraagt voor;

Soort dienst	Aantal maanden
Glasvezel internet	36
xDSL Internet	12
Werkplekken	12
Mobiele telefonie	12
VoIP diensten	12
Overige diensten	12

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 4.2. Na het verstrijken van de overeengekomen termijn wordt het Abonnement telkens automatisch verlengd met een periode van;

Soort dienst	Aantal maanden
Glasvezelinternet	12
xDSL Internet	1
Werkplekken	12
Mobiele telefonie	1
VoIP diensten	1
Overige diensten	12

- 4.3. De opzegtermijn vóór het verstrijken van de contractperiode bedraagt minimaal,

Soort dienst	Aantal maanden
Glasvezelinternet	3
xDSL Internet	1
Werkplekken	1
Mobiele telefonie	1
VoIP diensten	1
Overige diensten	1

- 4.4. Resterende maanden tot en met het einde van de contractperiode worden bij beëindiging in 1x in rekening gebracht aan Klant, ook wel afkoopsom genoemd. Eventuele gesprekskosten kunnen na de afkoop middels een aparte factuur in rekening worden gebracht.
- 4.5. Opzeggingen worden uitsluitend in behandeling genomen indien deze vanaf een bij VOIPZeker bekend e-mailadres zijn verstuurd. De opzegging kan verzonden worden per e-mail naar [administratie@voipzeker.nl](mailto:administratie@voipzeker.nl).
- 4.6. De datum waarop de opzegtermijn ingaat is de dag waarop VOIPZeker de opzegging heeft ontvangen.
- 4.7. Indien er op een Dienst een aanvullende Dienst is afgenomen eindigt deze niet automatisch van rechtswege. Klant dient iedere Dienst separaat op te zeggen danwel specifiek aan te geven welke diensten hij wenst te beëindigen. Niet genoemde diensten zullen dus niet automatisch worden beëindigd.
- 4.8. Wanneer een Abonnement eindigt, worden alle vorderingen van VOIPZeker op Klant (bijvoorbeeld wat Klant nog aan rekeningen moet betalen) direct opeisbaar.
- 4.9. VOIPZeker mag het Abonnement meteen beëindigen als;
- Klant schuldsanering of surseance van betaling heeft aangevraagd of die aan Klant is verleend,
  - Klant faillissement aanvraagt of failliet is verklaard,
  - Klant verplichting(en) onder zijn Overeenkomst niet nakomt
  - Klant de Overeenkomst op andere wijze gebruikt dan waarvoor die bedoeld is.
- 4.10. Bij (tijdelijke) opschorting van diensten is VOIPZeker gerechtigd kosten hiervoor in rekening te brengen.
- 4.11. Een Overeenkomst tussen VOIPZeker en Klant kan onmiddellijk ontbonden worden in de volgende gevallen:
- 4.11.1. 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;

- 4.11.2. 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;
- 4.12. 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:
- 4.12.1. Indien Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst;
- 4.12.2. Naar aanleiding van een melding aan VOIPZeker over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, en bij instellen van schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Klant;
- 4.12.3. Naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
- 4.12.4. Indien Klant bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan VOIPZeker heeft verstrekt;
- 4.12.5. Indien Klant anderszins dusdanig de belangen van VOIPZeker schaadt dat van VOIPZeker redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden;
- 4.12.6. Indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzaken.
- 4.13. Tot her activering wordt overgaan als er binnen een door VOIPZeker vastgestelde redelijke termijn de reden tot opschorting als bedoeld in Artikel 4.12.1 is opgeheven en de eventuele kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan VOIPZeker zijn voldaan.
- 4.14. In een periode dat de diensten van VOIPZeker opgeschort zijn, is Klant wel verplicht het Abonnement en bijbehorende kosten door te betalen.
- 4.15. VOIPZeker heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
- 4.15.1. Indien klant niet (tijdig) betaald.
- 4.15.2. Ingeval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan VOIPZeker haar Dienst aanbiedt.
- 4.15.3. Indien de Overeenkomst 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;
- 4.15.4. Indien technische redenen, bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven.
- 4.15.5. Indien Klant het netwerk van VOIPZeker op een dergelijke manier gebruikt om schadelijke, belastende of andere negatieve acties uit te voeren tegen andere Klanten van VOIPZeker of diens netwerk.
- 4.15.6. Klant in strijd is met de Algemene Voorwaarden. 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 onverminderd het recht van Klant schadevergoeding te vorderen.
- 4.16. Alle kosten die Klant voor de datum van ontbinding heeft gemaakt en abonnementsgelden blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 4.17. Indien Klant een lopend contract heeft en de overeenkomst op grond van artikel 4.15.1, 4.15.4, 4.15.5 of 4.15.6 wordt beëindigd is zijn de resterende abonnementsgelden voor de duur van de resterende overeenkomst in zijn geheel, direct opeisbaar.

### 5. Verantwoordelijkheden van de Klant

- 5.1. Voordat Klant gebruik maakt van een Dienst, moet Klant zelf nagaan of zijn eigen netwerk, apparatuur en/of zijn Overeenkomst daarvoor geschikt zijn.
- 5.2. Klant dient het netwerk van VOIPZeker met verantwoording te gebruiken. Apparatuur en Diensten dienen uitsluitend gebruikt te worden voor het doel waarvoor die zijn verstrekt. Dit omvat het eerbiedigen van andere Klanten van VOIPZeker en netwerken van andere Klanten. Oneigenlijk gebruik van apparatuur door Klant is geheel en enkel de verantwoordelijkheid van Klant. VOIPZeker kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 5.3. 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.
- 5.4. Klant dient de door VOIPZeker verstrekte inloggegevens als vertrouwelijk en met zorg te behandelen en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van simkaarten, toegangs- of identificatiecodes.

## Algemene Voorwaarden

- 5.5. Om de telecommunicatiefaciliteit te kunnen uitvoeren dient Klant te beschikken over internet. VOIPZeker adviseert minimaal 20 mb up en 1down stream te reserveren bij 8 telefoonconnecties. Bij een hoger aantal telefoontoestellen gelden hogere adviezen.
- 5.6. Klant is verantwoordelijk voor de juiste werking van een apparaat, internetdienst en netwerk waarop VOIPZeker haar diensten levert, behoudens de Apparatuur/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 leidinggevendenden.
- 5.7. Klant is verantwoordelijk voor de aansluiting van een internetverbinding 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 met VOIPZeker tot opzegging bij VOIPZeker.
- 5.8. Klant is volledig aansprakelijk voor de kosten die ontstaan door het gebruik van de Dienst, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming.
- 5.9. Klant is verantwoordelijk voor geheimhouding en beveiliging van zijn VOIPZeker Portaal
- 5.10. Klant blijft volledig verantwoordelijk voor de activiteiten die plaatsvinden over de Diensten van VOIPZeker.
- 5.11. Klant is volledig aansprakelijk voor de kosten die ontstaan door het gebruik van de Dienst, ook al gebeurt dat zonder toestemming van Klant.
- 5.12. Klant is verantwoordelijk voor het bewaren van de Overeenkomst, de Algemene voorwaarden en eventuele andere documenten die Klant van VOIPZeker ontvangt.
- 5.13. Klant verplicht zich VOIPZeker te voorzien van actuele en correcte gegevens o.a. het K.v.K. nummer, de bedrijfsnaam, naam directeur, contactpersoon, adres, woonplaats, e-mailadres, 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. Aanpassing, opzeggingen of wijzigen van de dienst of gegevens kan uitsluiting door een e-mail te verzenden vanaf een bij VOIPZeker bekend e-mailadres of d.m.v. het aanpassen van gegevens op de VOIPZeker gebruikersportaal waarvoor Klant een gebruikersnaam en wachtwoord van VOIPZeker heeft ontvangen.

### 6. Abonnementswijzigingen of verhuizing

- 6.1. Klant informeert VOIPZeker onmiddellijk, via e-mail of VOIPZeker's Portaal, over elke wijziging in naam, adres, woonplaats, bankrekening, e-mailadres of elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van een Overeenkomst of de levering van de Dienst. Klant kan te allen tijde zelf zijn gegevens aanpassen via VOIPZeker's Portaal of door een e-mail te verzenden vanaf een bij VOIPZeker bekend e-mailadres. Klant garandeert dat de gegevens die aan VOIPZeker worden verstrekt juist en volledig zijn. Klant is hiervoor zelf verantwoordelijk.
- 6.2. Als Klant een abonnement wil wijzigen dient Klant dit tijdig per e-mail aan VOIPZeker kenbaar te maken. Ook dit dient vanaf een bij VOIPZeker bekend e-mailadres verstuurd te zijn.
- 6.3. Voor, tijdens en na de verhuizing worden lopende Abonnementen voortgezet onder de daarvoor geldende voorwaarden inclusief internetlijnen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Klant draagt zelf zorg voor het vervoer en aansluiting. Op verzoek van Klant kan VOIPZeker de installatie en aansluiting verzorgen tegen betaling van de daarvoor geldende vergoeding.
- 6.4. Indien Klant zijn bedrijf overdraagt aan een nieuwe eigenaar kunnen de diensten worden overgenomen tegen de op dat moment geldende tarieven en contractvoorwaarden. Hiervoor dient tenminste 1 maand voor overdracht een verzoek ingediend te worden bij VOIPZeker. VOIPZeker kan hiervoor kosten in rekening brengen.
- 6.5. 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.
- 6.6. Indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal VOIPZeker Klant hierover zoveel mogelijk va tevoren inlichten.

### 7. Vergoedingen & Tarieven

- 7.1. In alle door VOIPZeker uitgegeven c.q. gepubliceerde documenten gehanteerde tarieven, omschrijvingen en specificaties zijn onder het uitdrukkelijke voorbehoud prijswijzigingen, zet- en drukfouten.
- 7.2. Alle genoemde tarieven zijn in euro's en exclusief btw.
- 7.3. Gesprekskosten worden per minuut berekend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van VOIPZeker bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn.
- 7.7. 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 verleend door VOIPZeker.
- 7.8. VOIPZeker behoudt zich het recht voor om ieder halfjaar de tarieven voor Apparatuur en Diensten te corrigeren voor inflatie op basis van de CBS-prijnsindex.
- 7.9. Indien Klant van mening is dat er onredelijke tariefsverhoging wordt doorgevoerd op grond van Artikel 7.8, zijnde hoger dan 8%, dan kan Klant hiertegen bezwaar maken. Bezwaar dient uiterlijk binnen twee weken na kennisgeving te zijn ontvangen door VOIPZeker. Indien partijen binnen 7 dagen geen overeenstemming vinden in de tariefsverhoging is Klant gerechtigd de Overeenkomst te schriftelijk op te zeggen.
- 7.10. 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. Het opzegrecht van Klant als verwoord in Artikel 7.9 is hierop niet van toepassing.
- 7.11. Tariefswijzigingen zullen door VOIPZeker bekend worden gemaakt via de website van VOIPZeker. De actuele tarievenlijst is opvraagbaar bij VOIPZeker en kan worden ingezien in de gebruikersportaal en op de website.
- 7.12. VOIPZeker kan voor het leveren van de Dienst en/of Apparatuur afleveringskosten in rekening brengen. VOIPZeker kan, naast de overeengekomen vergoeding, kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor Overeenkomst overname, voorrijkosten, kosten in verband met een door de Klant gevraagde voorziening of Dienst, aanbrengen van wijzigingen of aanpassingen in het belplan, wijziging in tenaamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.

## Algemene Voorwaarden

### B. Betalingen

- 8.1. Bedragen zijn verschuldigd vanaf het moment dat;
  - 8.1.1. Klant de een order plaatst,
  - 8.1.2. Klant getekende offerte retourneert
  - 8.1.3. Er kosten door VOIPZeker gemaakt worden ten behoeve van Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.2. Wanneer een abonnement voor het verstrijken van de contract termijn wordt beëindigd, is VOIPZeker gerechtigd een afkoop in rekening te brengen die gebaseerd is op het volledige bedrag van de abonnementskosten voor de resterende overeengekomen maanden.
- 8.3. VOIPZeker verzend de facturen standaard per e-mail en stelt deze in VOIPZeker's Portaal ter beschikking aan Klant.
- 8.4. Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt geacht te zijn ontvangen door Klant op de dag van verzending. Klant is verantwoordelijk voor een actueel e-mailadres t.b.v. communicatie en administratie.
- 8.5. Klant heeft het recht een factuur per post op te vragen, hiervoor kan VOIPZeker kosten in rekening brengen.
- 8.6. Bezwaren tegen facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum bij VOIPZeker per e-mail te zijn gemeld.
- 8.7. Klant is niet gerechtigd tot zelfstandige verrekening of tot opschorting van een betaling om welke reden dan ook.
- 8.8. De eerste factuur dient door Klant vooraf betaald te worden.
- 8.9. Vervolg facturen worden maandelijks per automatische incasso geïnd van een door Klant opgegeven IBAN-nummer tenzij anders is overeengekomen.
- 8.10. Een factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
- 8.11. Indien Klant via automatische incasso betaald zal VOIPZeker trachten gelden binnen dit termijn van rekening van Klant incasseren.
- 8.12. Klant dient ervoor zorg te dragen dat er voldoende saldo op de opgegeven rekening aanwezig is.
- 8.13. Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt zal VOIPZeker Klant per ommekeer hiervan in kennis stellen. Klant blijft verantwoordelijk voor tijdige betaling van de factuur.
- 8.14. Wanneer het verschuldigde bedrag niet kan worden geïncasseerd (bijvoorbeeld omdat het saldo van rekening van Klant te laag is), mag VOIPZeker per factuur extra administratiekosten in rekening brengen.
- 8.15. Indien Klant gebruikt maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kunnen hier kosten aan verbonden zijn.
- 8.16. Abonnementen- en gesprekskosten worden maandelijks vooraf middels een factuur in rekening gebracht.
- 8.17. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht.
- 8.18. Indien VOIPZeker de verschuldigde betaling niet binnen voor de artikel 8.6 genoemde termijn heeft ontvangen is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.19. Wanneer klant de termijn van artikel 8.6 overschrijdt zal VOIPZeker een aanmaning sturen. Klant krijgt dan alsnog de gelegenheid binnen 4 dagen te betalen. Indien klant zijn betalingsverplichting binnen deze termijn niet nakomt zal VOIPZeker Klant nogmaals een aanmaning sturen. Klant heeft dan nog 24 uur om te betalen.
- 8.20. Wanneer een klant in verzuim is wordt volledige vordering in een keer opeisbaar.
- 8.21. Bij niet tijdige betaling, als genoemd in Artikel 8.19, zal VOIPZeker aan Klant in rekening mogen brengen de administratiekosten, afsluitkosten, de afkoopsom (zijnde de resterende abonnementsgelden) van de resterende duur van de Overeenkomst, wettelijk rente, buitengerechtelijke incassokosten en evt. een proceskostenveroordeling volgens de daarbij gebruikelijke tarieven.
- 8.22. Bij niet tijdige betaling van de factuur als genoemd in artikel 8.6 vervallen aanspraken op vergoedingen conform de SLA-voorwaarden.
- 8.23. Indien Klant in verzuim is zoals gesteld in artikel 8.19, 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 de resterende abonnementsgelden tot aan opzegtermijn, afsluitkosten en overige kosten zoals bepaald in Artikel 8.21 in rekening te brengen.
- 8.24. Bij ontbinding van de Overeenkomst worden alle diensten van Klant beëindigd en komt het nummer te vervallen. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien. Klant blijft wel aansprakelijk voor de betaling van de resterende termijn van de contractperiode.

- 8.25. 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.
- 8.26. 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.
- 8.27. 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.
- 8.28. In geval van een gezamenlijke opdracht van Klanten zijn Klanten beide, voor zover de Overeenkomst ten behoeve van de gezamenlijk Klanten dient, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het gehele factuur bedrag.

### D. Beveiliging, onderhoud en levering

- 9.1. Voor de afhandeling van telefoongesprekken wordt gebruik gemaakt van premium routes. Hierdoor kan de gesprekskwaliteit en de nummervrije met hoogste norm worden gegarandeerd.
- 9.2. VOIPZeker zal zich inspannen voor een deugdelijke beveiliging van de dienst. VOIPZeker kan mogelijke technische maatregelen nemen ter bescherming en onderhoud van de programmatuur. Het is de Klant niet toegestaan deze te ontwijken, te verwijderen of aan te passen.
- 9.3. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van Klant of derden, die het gevolg zijn van onvoldoende beveiliging.
- 9.4. Indien Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot diensten van VOIPZeker, dient hij dit onmiddellijk doch uiterlijk 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.
- 9.5. 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 ongegronde redenen.
- 9.6. VOIPZeker zal (ver)storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.
- 9.7. 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.
- 9.8. 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.
- 9.9. 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. Zie hiervoor de SLA-voorwaarden op de website van VOIPZeker.
- 9.10. De kwaliteit van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door Klant gebruikte internetverbinding en randapparatuur (waaronder maar niet beperkt tot het aantal- en typetelefoon toestellen, modems, switches en toebehoren). Gebruik van de internetverbinding 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.

## Algemene Voorwaarden

9.11. 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 internetverbinding, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. VOIPZeker wijst er met nadruk op dat onder deze omstandigheden ook het 112-alarminummer (tijdelijk) niet bereikbaar zal kunnen zijn.

### 10. Apparatuur en leveringsvoorwaarden

- 10.1. Dit Artikel is van toepassing op de verkoop en levering van een Apparatuur door VOIPZeker.
- 10.2. Op Apparatuur welke bij VOIPZeker is aangeschaft, zijn de Algemene Voorwaarden inclusief de (garantie) voorwaarden van de fabrikant van het Apparaat van toepassing. Doorgaans is de fabrieksgarantie 12 maanden.
- 10.3. Klant dient de Apparatuur bij aflevering te controleren op gebreken en op juiste aantallen en type.
- 10.4. Na levering dient Klant VOIPZeker uiterlijk binnen 1 werkdag, te informeren over een mogelijk defect, verkeerde levering of andere waarneembare onjuistheden.
- 10.5. Indien Klant een product wenst te Retourneren of ter reparatie aan te bieden bij VOIPZeker dient hij dit verzoek in te dienen conform de RMA-voorwaarden van VOIPZeker. Deze zijn te vinden op <https://www.voipzeker.nl/algemene-voorwaarden> onderder de Aanvullende Voorwaarden.
- 10.6. Indien Klant de Overeenkomst betreffende de koop van de Apparatuur 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.
- 10.7. Alle door VOIPZeker geleverde Apparatuur blijft eigendom van VOIPZeker totdat het verschuldigde bedrag volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente- en incassokosten.
- 10.8. VOIPZeker spant zich in om de Apparatuur 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.
- 10.9. Het is de Klant zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de dienst weder te verkopen, toegang te geven tot of gebruik te laten maken van de Dienst door derden.
- 10.10. VOIPZeker levert Diensten en Apparatuur uitsluitend aan bedrijven en op grond hiervan wordt afgeweken van het recht op retourneren. Retournering van hardware is niet mogelijk. Retour gezonden Apparatuur m.u.v. Artikel 3.6 worden niet geaccepteerd. Geretoureerde Apparatuur blijft, indien volledig betaald, eigendom van Klant en kan op kosten van Klant worden afgehaald of toegezonden. Er wordt geen teruggave van het betaalde bedrag verstrekt.

### 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:
  - Indien het schade betreft als gevolg van handelen in strijd met de Artikel en 273D en 273E van het wetboek van strafrecht;
  - 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 de afnemer van Klant, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan VOIPZeker voorgescreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan VOIPZeker voorgescreven 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. 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.
- 11.9. 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 dat hij zijn naam, bedrijfsnaam, adres, woonplaats, mailadres en telefoonnummer vermeldt ledere claim tot schadevergoeding tegen VOIPZeker vervalt door het enkele verloop van 1 maand na het ontstaan van de schade.
- 11.10. Klant vrijwaart VOIPZeker voor alle aanspraken van derden wegens Apparatuur aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Apparaat 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.
- 11.11. Het bepaalde in dit Artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan VOIPZeker zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 11.12. 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.
- 11.13. VOIPZeker is niet aansprakelijk indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst, c.q. faciliteit benodigde gegevens niet tijdig aan VOIPZeker zijn verstrekt. De uitvoering van de Overeenkomst c.q. faciliteit zal in dit geval worden opgeschort en/of vertraagd. De (extra) kosten die hieruit voortvloeien worden volgens de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening gebracht.

## Algemene Voorwaarden

- 11.14. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk van door de wederpartij geleden schade indien VOIPZeker niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan de verplichtingen uit de overeenkomst kan voldoen wegens overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan iedere omstandigheid waarmee VOIPZeker te allen tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door de wederpartij kan worden verlangd zoals bijvoorbeeld, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur (internet), storingen veroorzaakt door een derde partij, zoals wegvallen van stroom, nationale onlusten, mobilisatie, oorlog, verkeersafsluitingen, stakingen, lock-out, denial- of serviceaanvallen, gedistribueerde denial- of serviceaanvallen, bedrijfsstoringen, stagnatie in levering, brand, overstroming of andere omstandigheden waarop VOIPZeker geen invloed kan uitoefenen en waarbij VOIPZeker niet in staat is de diensten te verlenen zodat VOIPZeker niet gehouden kan worden de overeenkomst na te komen, hierbij houdt de plicht om te presteren op te bestaan.
- 11.15. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van VOIPZeker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door VOIPZeker niet mogelijk is en 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.
- 11.16. Klant vrijwaart VOIPZeker voor alle aanspraken voor kosten voortvloeiende uit opschorting van diensten om legitieme redenen en aansprakelijkheden voorkomende uit overmacht.

### 12. Gebruik VOIPZeker's Portaal/Dashboard

- 12.1. VOIPZeker stelt voor Klant een gebruikersportaal/Dashboard ter beschikking waarin de Klant de mogelijkheden heeft zijn bedrijfsgegevens en diensten te bekijken en te wijzigen en financiële gegevens en Overeenkomsten te raadplegen.
- 12.2. Bij het aanbieden van het gebruikersportaal gaat VOIPZeker zorgvuldig te werk. Daarbij tracht VOIPZeker zich op te stellen zoals dat van een Internet en Telecom leverancier mag worden verwacht.
- 12.3. Er wordt uitsluitend een specifiek en tijdelijk gebruiksrecht verschaft op de VOIPZeker gebruikersportaal. Er vindt geen overdracht van rechten of eigendom plaats.
- 12.4. Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het 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.
- 12.5. Klant en/of de door Klant toegevoegde (mede)gebruikers zullen uitsluitend met de aan hen persoonlijk toegekende gebruikersnamen en wachtwoorden gebruik maken van het gebruikersportaal. VOIPZeker is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien door onjuist gebruik van gebruikersportaal door Klant.
- 12.6. 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.
- 12.7. 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:
- 12.7.1. Gebruik met een ander doel dan waarvoor toegang is verleend,
  - 12.7.2. Kopiëren of verspreiden,
  - 12.7.3. Aanpassen of een afgeleide creëren,
  - 12.7.4. Een broncode afleiden, veranderen, bewerken etc. (e) distribueren, exploiteren, overdragen, sublicentie van VOIPZeker's gebruikersportaal of daaraan gerelateerde rechten.
- 12.8. VOIPZeker tolereert geen misbruik van het gebruikersportaal. Indien misbruik van het gebruikersportaal wordt ontdekt zal dit resulteren in directe ontzegging tot het 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.
- 12.9. Alle rechten op het gebruikersportaal, inclusief de Content, berusten bij VOIPZeker. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan het gebruikersportaal (of delen daarvan) te kopiëren, te wijzigen en/of te verspreiden, tenzij dit schriftelijk met VOIPZeker is overeengekomen.
- 12.10. Klant is verantwoordelijk voor een juist gebruik en beveiliging van zijn/haar hardware, software en gebruikerscertificaten waarmee toegang wordt verkregen tot VOIPZeker gebruikersportaal.
- 12.11. 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 medegebruikers en voor de gevolgen van het gebruik door medegebruikers.
- 12.12. 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).
- 12.13. 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.
- 12.14. 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.
- 12.15. Indien Klant zich niet houdt aan de in Artikel 12 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.
- 12.16. VOIPZeker aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de inhoud van haar gebruikersportaal en het gebruik door Klant of door Klant toegekende medegebruikers van haar gebruikersportaal. Het gebruik is dan ook te allen tijde voor rekening en risico van de Klant.
- 12.17. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik van het gebruikersportaal daaronder mede verstaan doch niet beperkt tot bedrijfsschade, gemiste omzet, gedeelde winsten en/of gemiste besparingen.
- 12.18. 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.

### 13. Nummers en nummerbehoud

- 13.1. VOIPZeker stelt aan Klant voor het gebruik van iedere Aansluiting van een (Mobiele) Telefoon één of meer Nummers ter beschikking.
- 13.2. Bij het aangaan van een nieuwe Overeenkomst met VOIPZeker, kan Klant zijn huidige nummer behouden. 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.
- 13.3. VOIPZeker is afhankelijk van de medewerking van de andere telecomaandbieder. Als Klant het huidige nummer niet kan behouden omdat de andere telecomaandbieder niet meewerkt, dan is VOIPZeker daar niet verantwoordelijk voor. Direct bij de aanvraag van de Overeenkomst, moet Klant aangeven zijn huidige nummer te willen behouden. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor verlies van nummers die niet worden opgegeven voor Nummerbehoud.
- 13.4. Klant heeft geen recht op een specifiek nummer, tenzij er sprake is van Nummerbehoud.
- 13.5. Ten aanzien van Nummerbehoud geldt, Indien Klant reeds één of meer nummers in gebruik heeft, uitsluitend bij de aanvraag van een Overeenkomst een verzoek tot Nummerbehoud bij VOIPZeker kan indienen. Ter uitvoering van een verzoek tot Nummerbehoud de aanvragen van VOIPZeker zal opvolgen.
- 13.6. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat VOIPZeker:
- 13.6.1. Het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de (oude) Overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt;
  - 13.6.2. Een eenmalige vergoeding in rekening brengt voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud;
  - 13.6.3. Gerechtigd is het nummer van Klant te wijzigen als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt). Als het nummer wordt gewijzigd, wordt Klant daar minimaal een maand van tevoren over ingelicht. Voor een dergelijke nummerwijziging is VOIPZeker niet verantwoordelijk.

## Algemene Voorwaarden

- 13.7. Wanneer Klant van VOIPZeker een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen dat begint met '06', dan mag dit nummer niet worden gebruikt voor geautomatiseerde mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers worden gebruikt.
- 13.8. Wanneer je gebruik maakt van een geografisch nummer, is het alleen mogelijk dit nummer te behouden zolang je ook in dat geografische gebied woont. VOIPZeker mag controleren of dat ook het geval is. Als je verhuist moet je dit daarom tijdig aan VOIPZeker doorgeven. VOIPZeker volgt de richtlijnen van ACM (Autoriteit Consument & Markt), [www.acm.nl](http://www.acm.nl).
- 13.9. Het gebruik van geografische en mobiele nummers kent onder andere de hiernavolgende belangrijke beperking: Nummers mogen slechts worden gebruikt binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor zij bestemd zijn. Dit leidt tot de volgende aandachtspunten:
- 13.9.1. Het is Klant niet toegestaan om nummers buiten een bepaald netnummergebied in gebruik te (laten) nemen voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.
- 13.9.2. 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.
- 13.9.3. 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.
- 13.9.4. 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.
- 13.9.5. 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.
- 13.10. In geval van uitportering van VOIPZeker naar een andere telecomprovider dient Klant het verzoek om nummer uitportering bij opzegging door te geven aan VOIPZeker en een verzoek tot nummerbehoud te richten aan de nieuwe telecomprovider. VOIPZeker zal verzoeken tot nummerbehoud behandelen conform de geldende regelingen in de Telecomwet en de overkoepelende afspraken tussen telecom operators.
- 13.11. Het aan Klant toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en Klant niet om nummerbehoud heeft verzocht.
- 13.12. 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.
- 13.13. VOIPZeker is niet aansprakelijk voor verlies van een nummer als gevolg van een onjuiste of onvolledige aanvraag voor nummerbehoud of onjuiste uitporteringaanvraag.
- 14.6. Uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van de inhoudelijke reactie van VOIPZeker, dan wel binnen zes maanden na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan Klant het geschil aanhangig maken bij de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij partijen alsdan een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.
- 14.7. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, dan zullen partijen in onderhandeling treden over een vervangende bepaling die zoveel als mogelijk aansluit bij de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.
- 14.8. VOIPZeker behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde Diensten waaronder toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder accountgegevens, klantcodes, software, gebruikersnamen, simkaarten, toegangscodes, IP-adressen, en e-mailadressen berusten uitsluitend bij VOIPZeker.

### 15. Wijziging voorwaarden

- 15.1. VOIPZeker kan de Algemene Voorwaarden, de Diensten, de functionaliteiten van de Dienst en de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, de (Raam)Overeenkomst en eventueel overeengekomen Servicelevels (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. VOIPZeker maakt zulke wijzigingen minimaal één maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.
- 15.2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving per sms of te kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Klant ontvangt.
- 15.3. Als een wijziging leidt tot een opzegrecht van de Klant dan dient de schriftelijke opzegging uiterlijk tot de wijzigingsdatum naar de klantenservice gestuurd te worden.
- 15.4. Het genoemde beëindigingsrecht is niet van toepassing bij de Vrijbellen bundel voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland wanneer de wijzigingen het gevolg is van:
- 15.4.1. Een wijziging die aantoonbaar in het voordeel is van de Klant;
- 15.4.2. Een wijziging die noch in het voordeel, noch in het nadeel is van de klant;
- 15.4.3. Een periodieke prijsverhoging;
- 15.4.4. Een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel die VOIPZeker noodzaakt tot het wijzigen van de (Raam)Overeenkomst, zoals ten aanzien van belasting, heffing en/of invoerrechten;
- 15.4.5. Besluit(en)/beslissingen opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument & Markt of rechtsprekende instanties;
- 15.4.6. Technische wijzigingen in het Netwerkaansluitpunt, Diensten en/of Producten die door VOIPZeker op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht; of wijzigingen in een (Raam)Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Klant.

### 14. Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1. VOIPZeker kan in geval van overname haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen aan een andere organisatie.
- 14.2. Op alle rechtsverhoudingen tussen VOIPZeker en Klant is Nederlands recht van toepassing.
- 14.3. Klachten over de schending van de Algemene Voorwaarden dienen gericht te worden aan [abuse@voipzeker.nl](mailto:abuse@voipzeker.nl).
- 14.4. VOIPZeker zal de klacht binnen dertig dagen, door middel van een schriftelijke reactie, inhoudelijk beantwoorden.
- 14.5. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal VOIPZeker aan Klant kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog zal worden beantwoord.