

## Algemene voorwaarden van VoipQ

VoipQ, gevestigd te Delft,  
ingeschreven in het Handelsregister Haaglanden onder nummer 612 70 903.

### ALGEMEEN

- 1.1 Contractant (hieronder wordt in deze algemene voorwaarden ook verstaan: opdrachtgever, klant, e.d.) heeft kennisgenomen van deze algemene voorwaarden en heeft deze geaccepteerd. De toepasselijkheid van door contractant gehanteerde algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.2 Te allen tijde is de Nederlandse wet van toepassing, in het bijzonder de Telecomwet en in het buitenland de daar geldende wetten.
- 1.3 Deze algemene voorwaarden zijn leidend en zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen en transacties van VoipQ. Dit, met uitsluiting van eventuele inkoopvoorwaarden van de contractant, tenzij VoipQ schriftelijk met diens voorwaarden heeft ingestemd.

### ACCEPTATIE VAN OPDRACHTEN EN WIJZE VAN UITVOERING

- 2.1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk het tegendeel is bepaald. Uitgebrachte offertes zijn 30 dagen na dagtekening geldig, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Een opdracht wordt steeds aanvaard onder het voorbehoud dat VoipQ binnen vijf werkdagen na ontvangst van de opdracht het recht heeft de opdracht terug te geven, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 2.3 VoipQ is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen uit te voeren. VoipQ houdt rekening met wensen van de contractant, voor zover zulks verantwoord geacht wordt.
- 2.4 VoipQ is gerechtigd, de aan haar verstrekte opdrachten geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. Indien de wet dit vereist zal zij de contractant hiervan op de hoogte stellen. Indien deze overdracht voor contractant onredelijk bezwarend is, bestaat het recht deze overeenkomst binnen 30 dagen schriftelijk op te zeggen.
- 2.5 VoipQ verplicht zich en eventueel door haar voor de uitvoering van opdrachten ingezette derden tot geheimhouding ten opzichte van alle gegevens waarvan tijdens de uitvoering van het werk kennis genomen wordt.
- 2.6 Contractant dient zelf zorg te dragen voor en is zelf verantwoordelijk voor afdoende infrastructuur om verbinding te kunnen maken met het datanetwerk van VoipQ.

### LEVERING PRODUCTEN EN DIENSTEN

- 3.1 Levertijden geeft VoipQ zo nauwkeurig mogelijk, doch steeds vrijblijvend aan. Bij toerekenbare overschrijding van de toegezegde termijn met meer dan tien werkdagen heeft de contractant het recht tot ontbinding van de overeenkomst. VoipQ is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding.
- 3.2 Ingeval de contractant een opdracht na gunning intrekt, is de contractant gehouden tot vergoeding van het op dat tijdstip reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht.
- 3.3 Mocht de contractant menen recht tot reclame te hebben, dan dient hij de klacht schriftelijk en binnen tien werkdagen na het ontstaan van de klacht aan VoipQ mede te delen. Het uiten van een klacht ontslaat de contractant niet van zijn betalingsverplichting. (Voor verder afhandeling van de klacht: zie hoofdstuk "Geschillen" van deze algemene voorwaarden)
- 3.4 Ingeval VoipQ een klacht als gegrond beoordeelt, zal VoipQ - ter haar keuze – het geleverde verbeteren, of het vervangen, of een reductie op de prijs verlenen.
- 3.5 Indien een contractant een overeenkomst tot levering van een product ontbindt, zal de overeenkomst tot levering van de dienst doorlopen met alle rechten en plichten van dien.
- 3.6 VoipQ spant zich in om diensten storingsvrij te laten verlopen, maar geeft geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid en kwaliteit. (Voor aanvullingen kan contractant desgewenst een SLA afsluiten.)
- 3.7 VoipQ is niet aansprakelijk voor enige schade t.g.v. het niet beschikbaar zijn van de dienst door omstandigheden zoals stroomuitval of overbelasting. Met nadruk wordt erop gewezen dat in deze gevallen het 112-alarmnummer niet bereikbaar zou kunnen zijn.
- 3.8 Bij verhuizing van contractant stelt deze VoipQ hiervan onverwijld op de hoogte. Op het nieuwe adres wordt deze overeenkomst onveranderd voortgezet, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Extra kosten voor VoipQ zijn voor rekening van contractant.

- 3.9 VoipQ gaat er te allen tijde vanuit dat contractant de haar toegewezen nummers gebruikt op het registratieadres. In het bijzonder voor geografische nummers wordt er op gewezen dat de Nederlandse hulpdiensten (112) het registratieadres beschouwen als zijnde het adres van waar de melding plaatsvindt. (In het geval toegewezen nummer vanuit het buitenland zou worden gebruikt, zal bij het kiezen van 112 een verbinding ontstaan met het 112-meldpunt van de regio van het registratieadres!)

#### **VERZENDING**

- 4.1 Levering wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending per gewone post, per telefax, per telex, per koerier e.d.
- 4.2 Levering van gegevens via elektronische post wordt geacht te hebben plaatsgehad op het moment dat het verzendend medium de verzending heeft bevestigd. Een en ander dient bijvoorbeeld door middel van een afdruk van de desbetreffende communicatiedialoog te worden gestaafd.

#### **GEBRUIK VAN TELEFOONNUMMERS**

- 5.1 Het gebruik van een telefoonnummer is gebonden aan het netnummergebied. Contractant staat in voor het gebruik binnen dit gebied en vrijwaart VoipQ voor alle gevolgen indien contractant zich hier niet aan houdt. VoipQ is gerechtigd te allen tijde bewijsstukken te vragen die aantonen dat contractant binnen het netnummergebied adres houdt.
- 5.2 Contractant zal de aanwijzingen van VoipQ volgen bij een verzoek van nummerbehoud. VoipQ kan voor de uitvoering van het nummerbehoudverzoek eenmalig een vergoeding vragen.
- 5.3 Indien contractant een door VoipQ toegewezen nummer wenst te verhuizen naar een andere aanbieder, dient contractant dit verzoek aan deze aanbieder te richten. Slechts indien contractant aan alle betalingsverplichtingen jegens VoipQ heeft voldaan, zal VoipQ een verzoek tot nummerbehoud in behandeling nemen.
- 5.4 Een aan contractant toegewezen nummer vervalt zodra betreffende overeenkomst wordt ontbonden en er geen verzoek tot nummerbehoud is
- 5.5 Toegangscodes en SIM-kaarten blijven te allen tijde eigendom van VoipQ en VoipQ is gerechtigd toegangscodes en SIM-kaart instellingen (op afstand) te wijzigen. Het risico ten aanzien van het gebruik van toegangscodes en SIM-kaarten ligt uitsluitend bij contractant. Toegangscodes en SIM-kaarten zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.

#### **OPSCHORTING, BEEINDIGING EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- 6.1 VoipQ heeft het recht levering van haar dienst, zonder compensatie voor contractant, op te schorten indien:
- de wet- en regelgeving dusdanig verandert of besluiten van daartoe bevoegde instanties daartoe leiden;
  - indien contractant onjuist of onvolledige gegevens heeft verstrekt;
  - contractant haar (betalings)verplichtingen niet nakomt;
  - contractant geen werkende internetverbinding heeft;
  - contractant haar internetleverancier signalen van VoipQ niet doorlaat;
  - naar aanleiding van een melding van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, schuldsaneringsmaatregel of het verliezen van handelingsbekwaamheid van contractant;
  - de belangen van VoipQ dusdanig in het geding zijn dat een voortzetting van de overeenkomst door VoipQ redelijkerwijs niet verwacht kan worden.
- 6.2 De opschorting wordt ongedaan gemaakt indien de reden tot opschorting niet meer bestaat en de eventuele door VoipQ ingevolge de opschorting gemaakte kosten aan VoipQ zijn betaald.
- 6.3 De overeenkomst kan door VoipQ per direct worden beëindigd zonder recht op schadevergoeding jegens de contractant indien:
- de reden voor een opschorting niet binnen een redelijke termijn wordt opgeheven;
  - de vergunningen van VoipQ worden beëindigd, op basis waarvan de diensten worden aangeboden;
  - de overeenkomst tussen VoipQ en een derde wordt beëindigd, waardoor de diensten van VoipQ niet meer kunnen worden geleverd;
  - technische of bedrijfseconomische redenen of veranderingen in wet- en regelgeving daartoe noodzakelijk;
  - VoipQ kennis neemt van gegevens op grond waarvan VoipQ terecht kan vrezen dat contractant de verplichtingen niet zal/kan nakomen;
  - een zekerheidstelling niet nagekomen of ingetrokken wordt.

Recht op betalingen van geleverde diensten aan VoipQ is in deze gevallen per direct opeisbaar.

- 6.4 Een overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en duurt minimaal 12 maanden. Na deze eerste 12 maanden is de overeenkomst per eerste van een maand opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 1 maand.
- 6.5 Beide partijen kunnen de overeenkomst zonder recht op schadevergoeding jegens de andere partij en zonder tussenkomst van de rechtbank per direct ontbinden indien:
- er sprake is van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, liquidering of het verliezen van
  - handelingsbekwaamheid van de andere partij;
  - de andere partij haar activiteiten staakt;
  - de andere partij in verzuim is.
- 6.6 VoipQ zal direct na beëindiging van de overeenkomst de door haar verstrekte gegevens en/of codes innemen of blokkeren.
- 6.7 VoipQ heeft het recht om een redelijke vergoeding voor de overeenkomst beëindiging in rekening te brengen.
- 6.8 Alle verplichtingen die ofwel expliciet ofwel krachtens hun aard van kracht dienen te blijven, blijven onverkort van kracht.

### **BETALING**

- 7.1 Voor facturatie is de administratie van VoipQ bindend, tenzij deze aantoonbaar onjuist is. De vaststelling van de hoogte van de factuur geschiedt op basis van de geldende, via internet beschikbare prijslijst. Reclames dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden. Het deel van de factuur waarvoor de reclame niet van toepassing is blijft opeisbaar,
- 7.2 VoipQ kan te allen tijde, vooraf, de prijslijst te wijzigen. De geldende, actuele prijslijst is via internet beschikbaar.
- 7.3 Indien contractant het oneens is met een prijsverhoging welke de CBS-prijsindexatie overstijgt of welke niet door andere telecom-aanbieders met een gelijk percentage wordt verhoogd, kan worden verzocht de overeenkomst per datum van de prijsverhoging te ontbinden. Dit verzoek dient binnen 14 dagen na prijsverhoging schriftelijke te worden ingediend bij VoipQ.
- 7.4 Indien er sprake is van een overeenkomst namens contractant met een derde partij en deze derde voert een prijsverhoging door, is VoipQ gerechtigd deze prijsverhoging per direct door te berekenen.
- 7.5 Indien Contractant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn aansluiting gebruikt om mobiele telecommunicatiediensten of content diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie)diensten, dan is VoipQ voor die diensten en content niet verantwoordelijk en zal contractant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan VoipQ verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl contractant zich buiten het bereik van het (basis)netwerk bevindt. (Roaming)
- 7.6 Alle bedragen zijn in Euro's en exclusief BTW.
- 7.7 Bedragen voor abonnement worden vooraf en kosten voor verbruik worden achteraf in rekening gebracht.
- 7.8 De ontvangstdatum van facturen of ingebrekestellingen wordt geacht te ontvangen:
- per email op de dag van verzending;
  - per post binnen de Benelux op de tweede dag na datum van de poststempel;
  - per post in andere landen uiterlijk de vijfde dag na poststempel.
- 7.8 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven de betalingsverplichtingen jegens VoipQ bestaan.
- 7.9 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling zullen vorderingen van VoipQ jegens contractant onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 7.10 De door contractant verrichte betalingen strekken ter afdoening in de eerst plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al zou contractant vermelden dat bedragen betrekking hebben op latere facturen.
- 7.11 Alle betalingen geschieden per automatische incasso. Indien betaling op deze wijze om enigerlei reden niet slaagt, is contractant gehouden de betaling van rekeningen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum netto contant te voldoen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Betalingstermijnen zijn fatale termijnen, bij overschrijding waarvan de contractant onmiddellijk in verzuim is.
- 7.12 Indien betalingen niet binnen de overeengekomen termijn door VoipQ zijn ontvangen, is VoipQ gerechtigd om administratiekosten in rekening te brengen. Deze zullen € 12,50 per verzonden herinnering bedragen.
- 7.13 Indien contractant niet binnen de geldende betalingstermijn betaald heeft, is VoipQ tevens gerechtigd om per vervaldag wettelijke rente in rekening te brengen tot de datum van (gehele) betaling.

- 7.14 Indien VoipQ aantoonbaar hogere, redelijkerwijs noodzakelijke kosten te hebben gemaakt, kunnen deze worden gefactureerd.
- 7.15 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten zijn voor rekening van de contractant. De buitengerechtelijke incassokosten na de eerste aanmaning worden geacht tenminste 15% van de totale vordering te bedragen, echter met een minimum van € 115,-.
- 7.16 Ter verkrijging van een grotere zekerheid heeft VoipQ het recht, naar haar keuze, gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling, bankgaranties en dergelijke te verlangen alvorens met de uitvoering van de opdracht te beginnen. Tevens behoudt VoipQ het recht voor om tijdens de uitvoering van de opdracht deelfacturen te verzenden. Indien de contractant niet binnen vijf werkdagen na het schriftelijk verzoek van VoipQ een dergelijke zekerheid heeft gesteld, is VoipQ gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden. Ingeval van opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst behoudt VoipQ het recht op vergoeding van alle tot dat tijdstip uitgevoerde en geleverde werkzaamheden.
- 7.17 Als in beperkte tijd contractant bovengemiddelde bedragen verschuldigd wordt, is VoipQ, mede ter bescherming van contractant, gerechtigd om tot blokkering van bepaalde bestemmingen over te gaan totdat contractant de betaling van genoemde bedragen heeft verricht.
- 7.18 Indien de contractant van oordeel is dat aan hem gefactureerde bedragen onjuist zijn, is hij gehouden om daartegen binnen de genoemde betalingstermijn schriftelijk en gespecificeerd te protesteren. Bij gebrek van een zodanig protest binnen deze termijn vervalt het recht om tegen de hoogte van het factuurbedrag bezwaar te maken.
- 7.19 Het geleverde is onbetwistbaar eigendom van VoipQ totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden op de door VoipQ aangegeven wijze. Het geleverde is daarom per onmiddellijk opeisbaar zodra niet aan de betalingsverplichting is voldaan. Het terugvorderen ontslaat contractant echter niet van zijn betalingsverplichting. Het geleverde zal na volledige betaling aan de contractant worden teruggegeven. Alle kosten te maken voor het terugvorderen van het geleverde zijn voor rekening van de contractant.

#### **PLICHTEN VAN CONTRACTANT**

- 8.1 Indien een andere partij voorwaarden heeft verbonden aan het gebruik van diensten of producten, dient contractant deze in acht te nemen. Indien door het (nalaten van) handelen van contractant schade ontstaat, is deze aansprakelijk voor alle schade die VoipQ en/of derden lijden ten gevolge hiervan. Het (nalaten van) handelen van contractant kan naast de plicht tot schadevergoeding tevens afsluiting tot gevolg hebben.
- 8.2 Contractant is verantwoordelijk voor al het gebruik van de dienst via zijn (internet-)aansluiting dan wel via het gebruik van de dienst met de aan contractant ter beschikking gestelde identificatiegegevens, adresseringsgegevens, wachtwoorden en/of andere codes. Contractant zal zorgvuldig met deze gegevens omgaan en zal bij (vermoeden van) diefstal en/of onrechtmatig gebruik VoipQ onverwijld op de hoogte brengen zodat VoipQ passende maatregelen kan nemen. Zelfs indien gebruik zonder toestemming van contractant plaatsvindt, zullen alle gemaakte kosten in rekening worden gebracht.
- 8.3 Indien VoipQ op redelijke gronden vermoedt dat misbruik is/wordt gemaakt van aan contractant beschikbaar gestelde gegevens en codes, kan VoipQ contractant hieromtrent aanwijzingen geven, waarvan de uitvoering door contractant verplicht is.
- 8.4 Indien is vastgesteld dat er sprake is van misbruik en contractant geeft geen gehoor aan de gegeven aanwijzingen, is contractant per dat moment in verzuim.
- 8.5 Contractant zal VoipQ onmiddellijk in kennis stellen in geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, schuldsaneringsmaatregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid.
- 8.6 Het is contractant verboden diensten of producten van VoipQ weder te verkopen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VoipQ.

#### **DERDEN**

- 9.1 Alleen contractant kan zich tegenover VoipQ beroepen op rechten uit een overeenkomst. Het handelen en nalaten van een eindgebruiker wordt aan contractant toegerekend. Contractant staat er voor in dat hij van eindgebruikers toestemming heeft verkregen voor het aangaan, uitvoeren en eindigen van de overeenkomst. Een eindgebruiker kan aan een overeenkomst geen rechten ontfangen. Contractant draagt het risico voor en zal VoipQ vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van eindgebruikers (waaronder in verband met wet- en regelgeving betreffende privacy).

- 9.2 Contractant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VoipQ de overeenkomst, de daaruit voortvloeiende rechten en/of verplichtingen (laten) overnemen, overdragen, leveren, bezwaren, ter beschikking stellen (waaronder door middel van verhuur) of verrichten (waaronder door middel van onderaanneming).  
Contractant is echter wel gerechtigd de zaken en/of diensten aan eindgebruikers ter beschikking te stellen.
- 9.3 VoipQ bedingt alle verweermiddelen die direct of indirect verband houden met de overeenkomst ook voor derden en gelieerde ondernemingen.
- 9.4 Contractant garandeert dat hij met derden (waaronder eindgebruikers) aan wie hij de zaken en/of diensten gaat (door) leveren/ter beschikking stellen/verrichten terstond (en ieder geval voor het (door)leveren/ter beschikking stellen/verrichten) schriftelijk een clause overeenkomt waarin de voorgaande artikelen 9.1 en 9.3 zijn beschreven.
- 9.5 Contractant draagt het risico voor en zal VoipQ vrijwaren tegen en hem schadeloos stellen voor alle aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met:
- onrechtmatig gebruik of gebruik van de zaken en/of diensten (waaronder de aansluiting en SIM-kaart) anders dan in overeenstemming met deze overeenkomst;
  - gebruik van content diensten;
  - schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
  - schending van wettelijke bewaartermijnen;
  - zaken, diensten, (toe)leveranciers en/of onderaannemers die door contractant aan VoipQ zijn voorgeschreven en/of bij een voorgeschreven leverancier moesten worden betrokken;
  - handelen of nalaten van (toe)leverancier, onderaannemer of (hulp-)persoon van contractant;
  - tekortschieten van contractant in de nakoming van verplichtingen die direct of indirect voortvloeien uit de overeenkomst.

## PRIVACY

- 10.1 VoipQ verwerkt persoonsgegevens volgens de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. (Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG).  
VoipQ verwerkt verkeersgegevens van (contactpersonen van) contractant en eindgebruikers binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en de AGV, op een wijze en voor de doeleinden zoals nader omschreven in de meest recente versie van het "Privacy statement". Deze is te vinden op website van VoipQ.
- 10.2 De basisafspraken tussen VoipQ en contractanten omtrent de omgang met persoonsgegevens zijn vastgelegd in een verwerkersovereenkomst, die partijen hebben afgesloten. De verwerkersovereenkomst kan separaat of als onderdeel/bijlage van een contract afgesloten zijn.
- 10.3 VoipQ verzamelt en verwerkt gegevens tijdens haar dienstverlening. Deze gegevens kunnen in geval door VoipQ verstrekt worden aan derden voor de volgende doeleinden:
- wettelijke verplichtingen;
  - nummerweergave;
  - op verzoek van contractant voor vermelding in telefoongids of nummer-informatiedienst;
  - betalingsadministratie, kredietbeheer en gespecificeerde rekeningen;
  - preventie en bestrijding van fraude.
- 10.4 VoipQ zal gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor hiervoor genoemde doeleinden. VoipQ verplicht zich tot het nemen van maatregelen ter beveiliging van gegevens.
- 10.5 Indien jegens bevoegde instantie een verzoek tot tappen of opnemen van elektronische communicatie gedaan wordt, zal VoipQ hieraan meewerken. VoipQ is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die contractant als gevolg hiervan ondervindt.

## ONDERHOUD, STORINGEN EN UPGRADES

- 11.1 In geval van storingen zal VoipQ zich inspannen om deze zo spoedig mogelijk op te lossen.
- 11.2 Om onderhoud te kunnen uitvoeren kan VoipQ de dienst (gedeeltelijk) buiten werking stellen. Indien de buiten werking stelling langere tijd duurt zal VoipQ contractant hiervan (van tevoren) op de hoogte brengen.



- 11.3 Teneinde de dienstverlening te verbeteren kan VoipQ (de technische specificaties van) haar diensten wijzigen of upgraden. VoipQ is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit wijzigingen van technische specificaties.
- 11.4 VoipQ is verplicht om zoveel mogelijk rekening te houden met het belang van contractant en zal niet-beschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk voorkomen.

#### **AUTEURSRECHTEN**

- 12.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, behoudt VoipQ het auteursrecht op door haar vervaardigde teksten, handleidingen en programmatuur.
- 12.2 Alle rechten op de binnen de overeenkomst ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, documentatie, offertes, publicaties en wat dies meer zij, berusten bij VoipQ of haar licentiegevers.
- 12.3 Indien contractant muziek wenst te plaatsen op de door VoipQ ter beschikking gestelde telefooncentrale, dient contractant zelf zorg te dragen voor de afdracht van rechten aan de Buma/Stemra. Contractant is gehouden een kopie van de overeenkomst met Buma/Stemra aan VoipQ te zenden.

#### **AANSPRAKELIJKHEID**

- 13.1 De aansprakelijkheid van VoipQ is beperkt is tot slechts dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkstelling betrekking heeft.
- 13.2 De aansprakelijkheid van VoipQ is, ten alle tijden beperkt tot twee maal de abonnementskosten welke per periode bij contractant in rekening worden gebracht.
- 13.3 VoipQ is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van contractant veroorzaakt door een aan VoipQ toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. VoipQ is nimmer aansprakelijk voor eventuele gevolgschade en/of indirecte schade.
- 13.4 Van aansprakelijkheid van VoipQ is slechts dan sprake indien
- contractant alles in het werk stelt om de schade zoveel mogelijk te beperken;
  - contractant VoipQ onverwijld op de hoogte brengt van enig probleem teneinde VoipQ in de gelegenheid te stellen om binnen een redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen (jegens contractant) te voldoen;
  - contractant VoipQ maximaal faciliteert bij het leveren van haar diensten en het oplossen van storingen die tot schade kunnen leiden;
  - uiterlijk 30 dagen na het ontstaan van schade contractant deze schriftelijk heeft gemeld bij VoipQ.
- 13.5 Van aansprakelijkheid is nooit sprake indien:
- er sprake is van onoordeelkundig handelen door contractant;
  - de schade is ontstaan ten gevolge van door contractant geleverde onjuiste of onvolledige informatie;
  - de schade het gevolg is van internetverbindingen of apparatuur die niet door VoipQ zijn geleverd;
  - de schade het gevolg is van door de contractant zelfstandig gewijzigde instellingen of infrastructuur;
  - VoipQ naar aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis gegevens van contractant ter beschikking dient te stellen aan een daartoe bevoegde instantie.
- 13.6 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid:
- gelden ongeacht de rechtsgrond waarop aansprakelijkheid is gebaseerd;
  - zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van VoipQ.

#### **GARANTIEBEPALINGEN**

- 14.1 De garantietermijn bedraagt voor nieuwe goederen 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Aanspraak op garantie kan alleen worden gemaakt na overleg van de factuur en nadat het goed volledig is betaald, tenzij de betalingstermijn nog niet is overschreden.
- 14.2 Aanspraak op garantie kan worden gemaakt tot uiterlijk de eerste werkdag, volgend op de vervaldatum van de garantietermijn. De garantietermijn begint op de dag van afgifte/verzending van het goed.
- 14.3 Een defect goed dient op eigen kosten bij VoipQ te worden afgeleverd en/of opgehaald.

#### **OVERMAGHT**

- 15.1 Onder overmacht wordt, naast het in wet en jurisprudentie begrepene, verstaan elke bij het sluiten van de overeenkomst voorziene en onvoorziene omstandigheid, waardoor nakoming van enige verplichting redelijkerwijs niet door de contractant kan worden verlangd. Met overmacht gelijk te stellen zijn werkstaking, werkliedenuitsluiting, oorlog(sgevaar), natuurrampen, terrorisme, oproer, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen bij VoipQ of haar leveranciers.

- 15.2 Ingeval van overmacht zijn de verplichtingen van partijen over en weer opgeschort. Mocht de overmachtssituatie langer duren dan 6 maanden, zodat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd, dan kan elke partij de overeenkomst door een enkele schriftelijke verklaring voor de toekomst ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Indien VoipQ ten gevolge van overmacht de verdere uitvoering moet staken, behoudt VoipQ wel het recht op vergoeding van de tot dat tijdstip uitgevoerde en geleverde werkzaamheden.

#### **GESCHILLEN**

- 16.1 Geschillen over overeenkomsten tussen contractant en VoipQ kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 16.2 Geschillen worden slechts dan in behandeling genomen indien de klacht eerst aan schriftelijk aan VoipQ is voorgelegd. VoipQ is gehouden hierop binnen 30 dagen schriftelijk inhoudelijk te reageren. Mocht dit redelijkerwijs niet mogelijk zijn, dan zal er binnen gestelde termijn aangegeven worden wanneer de inhoudelijke reactie zal volgen.
- 16.3 Na ontvangst van de inhoudelijke reactie, dan wel na het verstrijken van de termijn waarbinnen gereageerd had moeten worden, heeft contractant een termijn van 30 dagen om het geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie.
- 16.4 Indien contractant besluit het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie dan is VoipQ tevens aan deze keuze gebonden. Indien VoipQ een geschil aan de commissie wil voorleggen, dient zij contractant vragen zich hier binnen 5 weken uit te spreken. VoipQ dient hierbij aan te geven dat na het verstreken van genoemde termijn zij zich vrij acht het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 16.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Dit reglement kan desgevraagd worden toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 16.6 Mocht ten minste een der partijen een geschil over een opdracht willen voorleggen aan de rechter, dan wordt dit aan de bevoegde rechter te Den Haag voorgelegd.

#### **SLOTBEPALINGEN**

- 17.1 Indien een of meer bepalingen uit deze voorwaarden en/of van overeenkomst(en) van VoipQ met de contractant niet of niet geheel rechtsgeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand.

Deze leveringsvoorwaarden zijn eerst aangemaakt op 23 december 2008 en voor het laatst aangepast op 1 mei 2018.

Deze algemene voorwaarden zijn de enige juiste, elke andere versie is slechts informatief.