

## Algemene voorwaarden Mister Voip

### DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**Aangenomen werk:** Het verrichten van werkzaamheden, welke tussen Wederpartij en Mister Voip zijn overeengekomen tegen een van tevoren vastgesteld totaalbedrag.

**Algemene Voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden als hierna vermeld.

**Mister Voip :** Mister Voip en Mister Voip Abonnementen BV, ingeschreven bij de KvK onder nummer 78532388 respectievelijk 78565901.

**Bedrijf:** De Wederpartij handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

**Consument:** De Wederpartij niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

**Correctief:** Het opheffen van storingsen en het uitvoeren van reparaties aan zaken. Deze werkzaamheden vallen buiten het Servicecontract.

**Dienst:** Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Mister Voip voor of ten behoeve van de Wederpartij heeft verricht.

**Dienstverlening op afstand:** De overeenkomst tussen de Wederpartij en Opdrachtnemer, waarbij in het kader van een door de Opdrachtnemer georganiseerd systeem voor Dienstverlening op afstand, tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen.

**Externe bekabeling:** De bekabeling buiten het gebouw van Wederpartij, vanaf het ISRA punt en eigendom van een aanbieder van een openbaar telecomnetwerk.

**Gebruikersportal:** Gebruikersinterface(s) welke door Mister Voip aan Wederpartij ter beschikking wordt gesteld voor de inzage en wijziging van de Diensten.

**Honorarium:** De financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de Wederpartij is overeengekomen.

**Interne bekabeling:** De bekabeling binnen het pand van Wederpartij vanaf het ISRA punt.

**ISRA:** is een in Nederland gangbare benaming voor het scheidingspunt tussen de apparatuur en de koperen bekabeling van de openbaar telecomnetwerk aanbieder en die van de Wederpartij. Bij een glasvezelnetwerk wordt dit scheidingspunt een fiber termination unit (**FTU**) genoemd.

**Nummerbehoud:** Nummerbehoud is een systeem waarbij klanten van de ene telecomprovider naar de andere kunnen overstappen en daarbij hun eigen telefoonnummer kunnen behouden. Dit proces wordt nummerportering genoemd.

**Opdracht:** De overeenkomst van opdracht tot het leveren van Producten en/of Dienstverlening.

**Overeenkomst:** Elke overeenkomst gesloten tussen Mister Voip en de Wederpartij.

**Preventief:** Het verrichten van inspectie/ controle in overeenstemming met de voorschriften, zoals het controleren van de telefooninstallatie op goede werking, controleren, uittesten en doormeten van de telefooninstallatie. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd onder normale werktijd.

**Product:** Alle zaken die onderwerp zijn van de overeenkomst gesloten tussen de Wederpartij en Mister Voip.

**Regiewerk:** Een vooraf overeengekomen vergoeding voor het verrichten van Diensten gedurende de tijd van één kwartier door één persoon. Aan de Wederpartij wordt het totale aantal kwartieren in rekening gebracht dat men voor hem/haar werkzaam is geweest, met inbegrip van de tijd voor verplaatsing naar en van het werk en exclusief materialen.

**Servicecontract:** De overeenkomst die Mister Voip verplicht tot het verlenen van service tijdens de contractperiode.

**Service Level Agreement (SLA):** Een service-level agreement is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen Mister Voip en Wederpartij van een Dienst of product over de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van het te leveren Dienst of Product.

**Wederpartij:** Degene die deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en het product heeft afgenomen en/of opdracht (opdrachtgever) heeft gegeven tot het verrichten van de Dienst.

## Artikel 1. WERKINGSSFEER

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst gesloten tussen Mister Voip en de Wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De algemene voorwaarden worden op verzoek gratis toegezonden en zijn terug te vinden op onze website: <https://www.mister-voip.nl/algemene-voorwaarden/>
2. Aanvullingen of afwijkingen van deze voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden en gelden alleen voor die overeenkomst waarvoor ze gemaakt zijn;
3. Andersluidende algemene voorwaarden, daaronder begrepen de (inkoop)voorwaarden van de Wederpartij, worden door Mister Voip niet geaccepteerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en door Mister Voip is bevestigd;
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met Mister Voip waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken;
5. Indien Mister Voip niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Mister Voip in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## Artikel 2. ALGEMEEN

1. Alle aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat kan door Mister Voip desondanks worden herroepen, zelfs na ontvangst van de order, mits binnen 5 werkdagen na ontvangst van die order;
2. In folders, websites, offertes en in andere documenten vermelde prijzen, hoeveelheden, gewichten, maten, e.d. zijn uitsluitend informatief. Zij hebben het karakter van een benaderende aanduiding en binden Mister Voip niet;
3. De offerte omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en te leveren materialen en Diensten die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de Wederpartij mogelijk te maken. Het aanbod aan de Wederpartij geeft inzicht in de prijs en of er sprake is van een vaste aanneemsom of dat het werk op regiebasis zal geschieden;
4. In de schriftelijke offerte wordt verder aangegeven de plaats en een omschrijving van het werk;
5. Mister Voip kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Wederpartij, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat;
6. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Mister Voip daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Mister Voip anders aangeeft;
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht Mister Voip niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs;
8. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders of nabestellingen.

## Artikel 3. OVEREENKOMSTEN

1. Een overeenkomst wordt eerst geacht rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen nadat Mister Voip de opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is

- begonnen. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de offerte en/of opdrachtbevestiging van Mister Voip en deze Algemene Voorwaarden;
2. Indien – nadat de opdracht is verstrekt – gedurende de uitvoering de Wederpartij additionele wensen heeft die niet in de opdracht zijn opgenomen, dan worden deze aanvullende werkzaamheden op basis van het vast uurtarief – naast de overeengekomen hoofdsom – in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen. De oorspronkelijk overeengekomen datum van oplevering komt door een wijziging te vervallen;
  3. Eventuele, buiten de opdracht vallende, aanvullende werkzaamheden en materialen zullen door Mister Voip als meerwerk worden gefactureerd voor het op dat moment geldende uurloon en/of kosten materialen.

#### **Artikel 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Mister Voip zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap. Voor zover noodzakelijk zal Mister Voip de Wederpartij tussentijds op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden. Indien de Wederpartij hierom verzoekt, zal Mister Voip zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 (zeven) werkdagen, een overzicht van de voortgang van de werkzaamheden aan de Wederpartij verstrekken. De Wederpartij zorgt ervoor dat Mister Voip tijdig kan beschikken over:
  - a. De voor de opzet van het werk benodigde gegevens en goedkeuringen (zoals vergunningen, ontheffingen en beschikkingen);
  - b. Toegang tot het gebouw waar het werk moet worden uitgevoerd (werklocatie). De werklocatie dient bij aanvang gereed voor werkzaamheden en schoon te zijn. Tevens dient Wederpartij ervoor te zorgen dat:
  - c. Alle noodzakelijke veiligheid- en voorzorgsmaatregelen zijn genomen en worden gehandhaafd teneinde in het kader van de montage/ installatie aan de toepasselijke overheidsvoorschriften te voldoen;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Mister Voip het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder dit (vooraf) te melden aan de Wederpartij;
3. De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens en voorbereidingen, waarvan Mister Voip aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Mister Voip worden verstrekt dan wel zijn uitgevoerd;
4. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt dan wel de voorbereidingen niet zijn uitgevoerd, dan heeft Mister Voip het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Wederpartij;
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Mister Voip de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Bij het uitblijven van een opeisbare betaling tijdens de Wederpartij is Mister Voip gerechtigd de aanvang van de vervolgwerkzaamheden op te schorten.

#### **Artikel 5. LEVERING, LEVERINGS- EN UITVOERINGSTERMIJNEN**

1. De levering en de werkzaamheden zullen plaatsvinden en worden uitgevoerd binnen een door Mister Voip opgegeven termijn. Indien voor de levering van de zaak of voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is deze termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn;

2. Indien Mister Voip gegevens of instructies nodig heeft van de Wederpartij, die noodzakelijk zijn voor de levering of de uitvoering van de Overeenkomst, vangen de leveringstermijn en de uitvoeringstermijn aan nadat de Wederpartij deze aan Mister Voip heeft verstrekt;
3. Bij overschrijding van de leveringstermijn of de uitvoeringstermijn dient de Wederpartij Mister Voip schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Mister Voip alsnog een redelijke termijn wordt geboden om de zaak te leveren of om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de levering of de uitvoering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat Mister Voip zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Gaat Mister Voip binnen deze termijn niet over tot levering of tot uitvoering, dan heeft de Wederpartij het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden;
4. De genoemde c.q. overeengekomen datum van (op)levering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke:
  - a. er sprake is van vertraging in de fabricage en/of verzending en/of vervaardiging en/of van enige andere de uitvoering tijdelijk verhinderende omstandigheid, ongeacht of dit Mister Voip kan worden toegerekend;
  - b. Wederpartij jegens Mister Voip tekortschiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daar in tekort zal schieten, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet;
  - c. Wederpartij Mister Voip niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren. Deze situatie doet zich onder meer voor indien de Wederpartij in gebreke blijft de plaats van aflevering mee te delen of voor de uitvoering benodigde gegevens, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen.

## Artikel 6. PRIJZEN

1. Alle prijsopgaven en de prijzen die Mister Voip in rekening brengt, zijn de op het moment van de aanbieding c.q. van het tot stand komen van de overeenkomst geldende prijzen en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen;
2. Indien Mister Voip bij het sluiten van de Overeenkomst een vaste Honorarium, prijs of tarief overeenkomt, dan is Mister Voip gerechtigd tot verhoging hiervan, ook wanneer het Honorarium, de prijs of het tarief oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven;
3. Indien Mister Voip het voornemen heeft het Honorarium, de prijs of het tarief te wijzigen, stelt zij de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk, maar minimaal 30 dagen vooraf, op de hoogte;
4. Indien de verhoging van het Honorarium, de prijs of het tarief plaatsvindt, kan de Wederpartij de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
  - a. de verhoging maximaal overeenkomstig is aan de meest recente Jaarmutatie Consumenten Prijs Index (CPI) van het CBS (2015=100);
  - b. de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Mister Voip rustende verplichting ingevolge de wet;
  - c. de verhoging oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
  - d. Mister Voip alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren;
  - e. bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst zal worden verricht;
5. Mister Voip zal de Wederpartij in geval van het voornemen tot verhoging van het Honorarium, de prijs of het tarief in kennis stellen. Mister Voip zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging in zal gaan vermelden.

## Artikel 7. BETALING

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Mochten andere betalingscondities zijn overeengekomen, dan blijken deze uit de factuur en zijn de condities tevens vastgelegd in de overeenkomst van aanneming;
2. Facturatie kan geschieden op basis van voorschotfacturen (50% bij opdracht), eventueel met tussenfactu(u)r(en) en een eindfactuur zulks afhankelijk van de hoogte van de order en enkel in overleg;
3. De hoogte van het voorschot, zijnde de aanloopkosten, wordt voor aanvang van de werkzaamheden overeengekomen en bestaat uit de kosten voor het te leveren materiaal en een gedeelte van het arbeidsloon;
4. De Wederpartij is in verzuim na verloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan Wederpartij al dan niet kan worden toegerekend;
5. De Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
6. Abonnementskosten worden maandelijks vooraf en gesprekskosten maandelijks achteraf 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.
7. Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt door een van de volgende redenen; Onvoldoende saldo, Administratieve redenen, Onjuiste machtiging, Rekeningnummer blokkade of Onbekende reden, zal Gebruiker Opdrachtgever per ommegaande hiervan in kennis stellen. Bij niet tijdige betaling en indien Opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet nakomt binnen de op de herinnering gestelde termijn is Gebruiker gerechtigd de Dienst per direct op te schorten.

## Artikel 8. INCASSOKOSTEN

1. Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij;
2. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft MisterVoip, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is;
3. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Mister Voip, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten;
4. Voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Mister Voip pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat Mister Voip de Wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen veertien dagen te voldoen;
5. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

## Artikel 9. ANNULERING

1. In geval van annulering door Wederpartij nadat de schriftelijke opdracht aan Mister Voip is verstrekt en voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, zijn alle door Mister Voip

ter zake van de opdracht gemaakte kosten alsmede de gedeelde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig te vermeerderen met eventuele door Mister Voip ten gevolge van de annulering geleden schade.

#### **Artikel 10. EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. Alle door Mister Voip geleverde zaken en materialen, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, enz., blijven eigendom van Mister Voip totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit de overeenkomsten deugdelijk is nagekomen en volledig heeft voldaan;
2. Bij het verschuldigde is tevens inbegrepen: de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte Diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming;
3. Zolang het eigendom van het geleverde niet over is gegaan op de Wederpartij, mag deze hetgeen onder het eigendomsvoorbehoud valt niet doorverkopen, verpanden of op enige andere wijze bezwaren, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn/haar bedrijf;
4. Indien derdenbeslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Wederpartij verplicht Mister Voip zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen;
5. De Wederpartij verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering bij opdracht aan Mister Voip te verstrekken;
6. Door Mister Voip geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt zoals verpanding;
7. Voor het geval dat Mister Voip zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Wederpartij reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Mister Voip of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Mister Voip zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

#### **Artikel 11. RECLAMATIES EN GARANTIE**

1. Mister Voip garandeert dat alle door Mister Voip geleverde en door derden gefabriceerde producten de fabrieksgarantie geldt zoals verleend door de desbetreffende fabrikant c.q. leverancier. Mister Voip garandeert dat alle zaken geschikt en wettelijk toelaatbaar zijn voor het doel waarvoor zij zijn bestemd, dat zij conform de overeengekomen specificaties zijn, en dat deze zaken vrij van materiaal- en fabricage gebreken zijn;
2. Met inachtneming van hetgeen elders in deze voorwaarden is bepaald, staat Mister Voip in voor de deugdelijkheid alsmede de kwaliteit van de door zijn uitgevoerde werkzaamheden c.q. het gebruikte en/of geleverde materiaal, gedurende 1 (één) jaar na oplevering. Deze garantiebepaling geldt eveneens voor niet-zichtbare gebreken, doch alleen wanneer zulke gebreken uitsluitend of overwegend het gevolg zijn van een onjuistheid in het ontwerp en/of uitvoering van de opdracht door Mister Voip dan wel ten gevolge van gebrekkige afwerking of gebruik van slecht materiaal. Indien geleverd materiaal niet voldoet aan de in het normale verkeer daaraan te stellen eisen, zal Mister Voip de, als gevolg daarvan, ontstane gebreken kosteloos herstellen, vervangen of aan de Wederpartij vergoeden, zulks ter keuze van Mister Voip;
3. Niet-zichtbare gebreken dienen tevens binnen 1 (één) jaar na ontdekking van deze gebreken schriftelijk te worden gemeld aan Mister Voip;
4. Garantie werkzaamheden worden altijd op 'carry in' basis uitgevoerd. De Wederpartij dient zorg te dragen voor;



- a. Een deugdelijke verpakking;
  - b. Verzendkosten;
  - c. Een duidelijke klachtoomschrijving.
5. De garantieverplichting vervalt bij onoordeelkundig gebruik, onjuiste behandeling en wanneer de technische aanwijzingen betreffende het gebruik niet in acht worden genomen. De garantie vervalt eveneens indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Mister Voip geen invloed op uit kan oefenen. Onder deze omstandigheden vallen o.a. weersomstandigheden;
6. Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door de Wederpartij binnen 8 (acht) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Mister Voip;
7. Na het verstrijken van deze termijn worden reclamaties niet meer in behandeling genomen. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Mister Voip in staat is adequaat te reageren. Mister Voip zal de Wederpartij binnen 18 werkdagen na de ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte brengen van de gegronde, dan wel ongegronde bevinding;
8. Indien de klacht een niet-zichtbaar gebrek behelst, dient deze klacht binnen 8 (acht) dagen na ontdekking van dit gebrek schriftelijk te worden gemeld aan Mister;
9. Indien een garantieclaim ongegrond blijkt te zijn, zulks ter beoordeling van Mister Voip, is Wederpartij gerechtigd ten minste, € 65,00 (exclusief BTW) onderzoekskosten in rekening te brengen.
10. Indien een klacht gegrond is, zal Mister Voip de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt;
11. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Mister Voip te hare keuze respectievelijk andere werkzaamheden verrichten dan wel een prijsreductie verlenen;
12. Reclamatie is niet mogelijk indien:
  - a. de geleverde zaken een of meer onvolkomenheden c.q. afwijkingen vertonen die vallen binnen een redelijke tolerantie;
  - b. de geleverde zaken voor een ander doel zijn gebruikt dan waarvoor zij normaliter zijn bestemd of op onoordeelkundige wijze zijn gebruikt, opgeslagen of vervoerd;
  - c. de schade is veroorzaakt door nalatigheid van Wederpartij of doordat Wederpartij in strijd heeft gehandeld met instructies, aanwijzingen en adviezen van Mister Voip;
  - d. Wederpartij niet aan zijn verplichtingen jegens Mister Voip (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan;
  - e. zonder schriftelijke toestemming van Mister Voip door derden werkzaamheden aan het uitgevoerde product of werk zijn verricht.

## Artikel 12. OPSCHORTING

1. Indien de Wederpartij een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft Mister Voip het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt;
2. Voorts is Mister Voip bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:
  - a. na het sluiten van de Overeenkomst Mister Voip omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;



- b. de Wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - c. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Mister Voip kan worden gevergd;
3. Mister Voip behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 13. ONTBINDING**

1. Indien de Wederpartij een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Mister Voip bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt;
2. Voorts is Mister Voip bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
  - a. na het sluiten van de Overeenkomst Mister Voip omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
  - b. de Wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - c. door de vertraging aan de zijde van de Wederpartij niet langer van Mister Voip kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - d. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Mister Voip kan worden gevergd;
  - e. de Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom;
  - f. de Wederpartij onder curatele wordt gesteld;
  - g. de Wederpartij komt te overlijden;
3. Ontbinding geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst;
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Mister Voip op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar;
5. Indien Mister Voip de overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is Mister Voip niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding;
6. Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Wederpartij, is de Wederpartij aansprakelijk voor de door Mister Voip geleden schade.

### **Artikel 14. KEURING EN RISICO-OVERGANG**

1. De werkzaamheden worden voor oplevering door Mister Voip gecontroleerd. Wederpartij heeft - voor eigen rekening – het recht de zaken voor de oplevering te laten keuren door derden;
2. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Wederpartij over op het moment waarop deze aan Wederpartij juridisch en/of feitelijk

worden geleverd en daarmee in de macht van Wederpartij of van een door Wederpartij aan te wijzen derden worden gebracht.

#### **Artikel 15. OPNEMING EN GOEDKEURING**

1. Opneming geschiedt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 (vijf) dagen na de hiervoor bedoelde dag. De opneming vindt plaats door Wederpartij in aanwezigheid van Mister Voip en strekt ertoe, te constateren of Mister Voip aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan;
2. Nadat het werk door Mister Voip is opgeleverd, wordt door Wederpartij aan Mister Voip binnen 5 (vijf) dagen schriftelijk medegedeeld of het werk al dan niet is goedgekeurd, in het eerste geval met vermelding van de eventueel aanwezige kleine gebreken, in het laatste geval met vermelding van de gebreken, die de reden voor onthouding van de goedkeuring zijn. Wordt het werk goedgekeurd, dan dient Wederpartij voor akkoord te tekenen;
3. Het werk wordt tevens geacht te zijn goedgekeurd indien en voor zover het in gebruik wordt genomen. De dag van ingebruikneming van het werk of een gedeelte daarvan geldt als dag van goedkeuring van het werk of van het desbetreffende gedeelte;
4. Kleine gebreken, welke in de onderhoudstermijn kunnen worden hersteld, zijn geen reden tot onthouding van goedkeuring, mits zij een eventuele ingebruikneming niet in de weg staan.

#### **Artikel 16. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Ten aanzien van de uitvoering van alle Diensten geldt te allen tijde dat sprake is van een inspanningsverbintenis zijdens Mister Voip, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met Mister Voip;
2. Mister Voip is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Mister Voip is uitgegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens;
3. Mister Voip is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van zijn verbintenis(sen) jegens Wederpartij, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Mister Voip of leidinggevende ondergeschikten;
4. Indien Mister Voip aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Mister Voip beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of in geval van een abonnement Dienst beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het maandtarief van de Dienst waar de schade is ontstaan,
5. Enige schadevergoeding kan nooit meer bedragen dan het bedrag waarop de door Mister Voip gesloten verzekering aanspraak geeft;
6. Mister Voip is enkel aansprakelijk voor directe schade ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Mister Voip aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Mister Voip toegerekend kunnen worden;
  - c. de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;
  - d. materiële schade aan de eigendommen van de Wederpartij;
  - e. redelijke kosten, die Wederpartij heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
  - f. redelijke kosten, die Wederpartij redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek;

7. Mister Voip is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
8. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens Mister Voip vervalt binnen één jaar nadat de Wederpartij bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

#### **Artikel 17. VRIJWARING**

1. De Wederpartij vrijwaart Mister Voip voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Wederpartij toerekenbaar is;
2. Indien Mister Voip door derden mocht worden aangesproken, dan is de Wederpartij gehouden Mister Voip zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Mister Voip en derden komen verder voor rekening en risico van de Wederpartij.

#### **Artikel 18. VERJARINGSTERMIJN**

1. Voor alle vorderingen jegens Mister Voip en de door Mister Voip (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van 1 (één) jaar;
2. Het voorgaande is niet van toepassing op vorderingen die gegrond zijn op het niet beantwoorden van de afgeleverde zaak aan de Overeenkomst. In dit geval verjaren de vorderingen door verloop van twee jaar nadat de Wederpartij Mister Voip ingelicht heeft over het gebrek van de afgeleverde zaak.

#### **Artikel 19. OVERMACHT**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, voor hun rekening komt;
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Mister Voip geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Mister Voip niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Mister Voip worden daaronder begrepen;
3. Mister Voip heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Mister Voip zijn verplichtingen had moeten nakomen;
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij;
5. Voor zover Mister Voip ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Mister Voip gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 20. DUUR OVEREENKOMST EN OPZEGGING

1. Overeenkomsten en abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen minimumduur of indien er geen minimumduur is bepaald, voor de duur van één jaar. Na het verstrijken van deze minimumduur wordt de overeenkomst en het abonnement stilzwijgend verlengd;
2. Tegen of na afloop van de minimumduur zijn de overeenkomst en de abonnementen schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## Artikel 21. TELEFOONNUMMERS, IP ADRESSEN EN TELECOM WETGEVING

1. Wanneer Mister Voip geografische nummers uitgeeft aan Wederpartij verklaart hij de voorwaarden die ACM (<https://www.acm.nl/nl>) en de Telecommunicatiewet hieraan stelt (zoals hieronder nader omschreven) van toepassing zijn op de Diensten die Mister Voip levert aan Wederpartij. 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 Wederpartij niet toegestaan om geografische nummers buiten een bepaald netnummergebied in gebruik te (laten) nemen voor afname van de Dienst in een ander netnummergebied;
  - b. Mister Voip benadrukt dat bij, nomadisch gebruik van geografisch telefoonnummers de hulp Diensten, 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 Mister Voip niet aansprakelijk gesteld worden;
  - c. het is Wederpartij evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Wederpartij dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren;
  - d. Wederpartij vrijwaart Mister Voip 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 Wederpartij en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel
2. ACM kan Wederpartij, als nummergebruiker en/ of als - houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door Wederpartij of door haar Wederpartij. 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;
3. Wederpartij 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. Mister Voip is te allen tijde gerechtigd Wederpartij om bewijsstukken te vragen die aantonen dat Wederpartij binnen het geldende netnummergebied het netnummer houdt;
4. Mister Voip is gerechtigd het telefoonnummer te wijzigen indien Mister Voip dit noodzakelijk acht, bijvoorbeeld in het belang van het goed functioneren van de Dienst, dan wel noodzakelijk is op grond van regel- en wetgeving. Mister Voip zal daarbij redelijkerwijs rekening houden met de belangen van Wederpartij. Mister Voip is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van een telefoonnummer;
5. Indien Wederpartij al een telefoonnummer in gebruik heeft bij een andere aanbieder, kan hij een verzoek bij Mister Voip indienen tot behoud van het telefoonnummer (nummerbehoud).

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;

6. Wederpartij zal ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Mister Voip volgen. Mister Voip kan een eenmalige vergoeding vragen voor het ten uitvoer brengen van het verzoek tot nummerbehoud;
7. In geval van uitportering van Mister Voip naar een andere telecom Provider dient Wederpartij het verzoek om nummer uitportering bij opzegging door te geven aan Mister Voip en een verzoek tot nummerbehoud te richten aan de nieuwe telecom Provider. Mister Voip zal verzoeken tot nummerbehoud behandelen conform de geldende regelingen in de Telecomwet en de overkoepelende afspraken tussen telecom operators;
8. Het aan Wederpartij toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en Wederpartij niet om nummerbehoud heeft verzocht;
9. Indien Wederpartij 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. Wederpartij dient te specificeren welke nummers voor nummerbehoud in aanmerking komen.
10. Mister Voip is niet aansprakelijk voor verlies van een nummer als gevolg van een onjuiste aanvraag voor nummerbehoud of onjuiste uitporteringaanvraag.
11. Het aanvragen van een nummerportering houdt niet per definitie in dat het contract ook opgezegd wordt, het contract aangaande de telefonie Dienst dient door Wederpartij conform de opzegtermijn schriftelijk opgezegd te worden.
12. Mister Voip is niet aansprakelijk voor schade die de Wederpartij lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan, (internet) protocollen en andere wet- of regelgeving, waardoor ongestoord gebruik van de aan de Wederpartij verstrekte (IP-) nummers en dergelijke niet mogelijk is;
13. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en onderworpen aan, de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Mister Voip vervult bij de aanvraag een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
14. Mister Voip behoudt zich het recht voor om IP-adressen te wijzigen.

## Artikel 22. PRIVACY EN COOKIES

1. De gegevens en informatie die de Wederpartij aan Mister Voip verstrekt, zal Mister Voip zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren en verwerken. Mister Voip handelt hierbij in overeenstemming met de actuele GDPR-wetgeving. In Deel II van deze Algemene Voorwaarden is een uitdieping en verdere toelichting opgenomen;
2. Bij het bezoeken van de website kan Mister Voip informatie van de bezoeker over (onder andere) het gebruik van de website verzamelen door middel van (onder andere) cookies. De informatie die Mister Voip verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt;
3. Voor meer informatie over ons privacy beleid verwijzen wij naar onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring kunt u raadplegen op <https://www.mister-voip.nl/privacy-policy/> of wordt op verzoek toegezonden.

## Artikel 23. UITSLUITINGEN ONDERHOUD EN SERVICE

1. Onder het Servicecontract vallen in ieder geval niet het verrichten van werkzaamheden i.v.m.:
  - a. onjuist of onoordeelkundig gebruik van de installatie of gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor bestemt;

- b. een ongeval of andere oorzaken of invloeden van buitenaf;
- c. wijzigen of verplaatsen van de telefooninstallatie en/of het uitvoeren van het onderhoud door derden;
- d. invoering van nieuwe wettelijke maatregelen van overheidswege;
- e. slijtage ten gevolge van verwerking door invloeden van buitenaf;
- f. redelijkerwijs onmogelijkheid van herstel van de telefooninstallatie of bij onvoldoende capaciteit voor het doel waarvoor de installatie wordt gebruikt.

#### **Artikel 24. REDELIJK GEBRUIK, FAIR USE POLICY EN KOSTEN VOOR VERBRUIK**

1. Voor sommige Diensten van Mister Voip geldt dat er onbeperkt tegoeed/ gebruik inbegrepen is. Als dat het geval is, geldt een fair use policy; het onbeperkte gebruik moet redelijk zijn en misbruik is niet toegestaan. Wederpartij is verplicht waarschuwingen die door Mister Voip worden afgegeven in verband met het veroorzaakt(e) overlast of misbruik op te volgen;
2. Naast aanzienlijk intensiever gebruik van een door Mister Voip geleverde Dienst, zal in ieder geval, maar niet uitsluitend niet als redelijk gebruik worden aangemerkt:
  - a. gebruik in combinatie met aan ander apparaat dan door Mister Voip is goedgekeurd;
  - b. gebruik met meerdere apparaten tegelijk;
  - c. continu of bijna continu gebruik door langdurig openstaande verbindingen, zoals bij gebruik als een babyfoon of router;
  - d. langduriger of intensiever gebruik in het buitenland dan redelijkerwijs te verwachten valt bij gebruik tijdens vakantie en zakenreis (geen duurzame band met Nederland);
  - e. gebruik voor commerciële exploitatie doeleinden zoals het aanbieden van de sms, bel of data mogelijkheden aan derde(n);
  - f. het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n);
3. Mister Voip is steeds gerechtigd om aanvullende eisen te stellen aan wat als redelijk gebruik heeft te gelden. In geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kan Mister Voip voorwaarden stellen aan het gebruik, extra kosten voor de Dienst(en) in rekening brengen, of de mogelijkheid tot gebruik van de Dienst(en) tijdelijk of geheel opschorten of beëindigen;
4. De servicekosten voor het bellen en/of sms'en naar content Diensten, speciale nummers zoals koopnummers of internationale (klantenservice) nummers of premium sms-Diensten worden apart in rekening gebracht tegen de daarvoor geldende tarieven;
5. Wederpartij is verantwoordelijk voor verbruikskosten (gebruikskosten) die ontstaan bij het gebruik van de Dienst geleverd door Mister Voip, bijvoorbeeld door gebruik van de Dienst in het buitenland of door datagebruik buiten het door Wederpartij afgenomen bundeltegoed.

#### **Artikel 25. BEVEILIGING, STORING EN ONDERHOUD**

1. Mister Voip zal zich inspannen voor een deugdelijke beveiliging van de Dienst. Mister Voip kan mogelijk technische maatregelen nemen ter bescherming van de programmatuur. Het is de Wederpartij niet toegestaan deze te ontwijken, te verwijderen of aan te passen;
2. Mister Voip is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van Wederpartij of derden, die het gevolg zijn van onvoldoende beveiliging;
3. Indien Wederpartij merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot Diensten van Mister Voip, dient hij dit binnen één dag aan Mister Voip te melden. Behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van Mister Voip, is Mister Voip nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk gebruik van haar Diensten ten gevolge mocht hebben;
4. Ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden kan Mister Voip, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik

stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door Mister Voip bekend gemaakt worden op een door Wederpartij aangegeven emailadres, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Mister Voip zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of ongegronde redenen;

5. Mister Voip zal (ver)storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen;
6. Mister Voip spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Mister Voip geeft echter geen garanties ten aanzien van de snelheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van de Dienst;
7. Mister Voip kan technisch eigenschappen van de Dienst wijzigen, daarbij redelijkerwijs rekening houdend met de belangen van Wederpartij. Mister Voip is niet aansprakelijk voor schade, die voortvloeit uit een wijziging van technische eigenschappen;
8. Standaard opgenomen in de Overeenkomst is de SLA 'Best Effort'. Aanvullend op de reguliere inspanningsverplichting kan Wederpartij desgewenst een aanvullende Service Level Agreement (SLA) afsluiten zoals gepubliceerd op de website van Mister Voip;
9. De kwaliteit van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door Wederpartij gebruikte internetverbinding, Interne bekabeling, randapparatuur (waaronder maar niet beperkt tot het aantal- en typetelefoon toestellen, modems, switches en toebehoren). Gebruik van de internetverbinding door Wederpartij, voor andere toepassingen naast de Dienst (bijvoorbeeld downloaden) kan invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst. Mister Voip kan hierop geen invloed uitoefenen en is daarvoor niet aansprakelijk. Hieronder wordt ook verstaan de Interne bekabeling en Externe bekabeling van en naar het IS/RA punt;
10. Mister Voip is niet aansprakelijk voor enige schade, die Wederpartij 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. Mister Voip wijst er met nadruk op dat onder deze omstandigheden ook het 112- alarmnummer (tijdelijk) niet bereikbaar zal kunnen zijn;
11. Indien Wederpartij verhuist naar een ander adres wordt de Overeenkomst onveranderd voortgezet. Wederpartij stelt Mister Voip onverwijld van de verhuizing op de hoogte;
12. Extra kosten voor Mister Voip ten gevolge van de verhuizing van Wederpartij komen voor rekening van de Wederpartij.

## Artikel 26. GEBRUIKERSPORTAL

1. Mister Voip stelt voor Wederpartij een of meerdere Mister Voip Gebruikersportal ter beschikking waarin de Wederpartij onder andere de mogelijkheid heeft zijn instellingen van de Diensten te bekijken en te wijzigen;
2. Bij het aanbieden van de Mister Voip Gebruikersportal gaat Mister Voip zorgvuldig te werk. Daarbij tracht Mister Voip zich op te stellen zoals dat van een Internet en Telecom leverancier mag worden verwacht;
3. Er wordt uitsluitend een specifiek en tijdelijk gebruiksrecht verschaft op de Mister Voip Gebruikersportal. Er vindt geen overdracht van rechten of eigendom plaats;
4. Wederpartij is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Mister Voip Gebruikersportal, de aan Wederpartij toegekende codes zoals; gebruikersnamen en wachtwoorden en het aanmaken van en toekennen van rechten van/aan (mede)gebruikers;
5. Wederpartij en/of de door Wederpartij toegevoegde (mede)gebruikers zullen uitsluitend met de aan hen persoonlijk toegekende gebruikersnamen en wachtwoorden gebruik maken van de Mister Voip Gebruikersportal. Mister Voip is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien door onjuist gebruik van de Mister Voip Gebruikersportal door Wederpartij;



6. Wederpartij 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;
7. Wederpartij is niet toegestaan, noch mag Wederpartij een derde machtigen het volgende te doen met betrekking tot Mister Voip Gebruikersportal en/of de inhoud daarvan:
  - a. gebruik met een ander doel dan waarvoor toegang is verleend;
  - b. kopiëren of verspreiden, - aanpassen of een afgeleide creëren;
  - c. de broncode afleiden, veranderen, bewerken etc.;
  - d. distribueren, exploiteren, overdragen, sublicenseren;
8. Wederpartij is verantwoordelijk voor een juist gebruik en beveiliging van zijn/haar hardware, software en gebruikerscertificaten waarmee toegang wordt verkregen tot Mister Voip Gebruikersportal;
9. Bij beëindiging van de Dienstverlening, of schriftelijke opzegging van de Overeenkomst zal nadat de laatste Diensten zijn beëindigd de gebruikersnaam en bijbehorende wachtwoorden worden ingetrokken en heeft Wederpartij geen recht meer op toegang tot Mister Voip Gebruikersportal;
10. Indien Wederpartij zich niet houdt aan de in dit artikel genoemde voorwaarden, anderszins misbruik maakt van Mister Voip Gebruikersportal of Diensten van Mister Voip, is Mister Voip gerechtigd de toegang tot Mister Voip Gebruikersportal en de Diensten van Mister Voip met onmiddellijke ingang op te schorten, te staken of te ontzeggen en heeft Mister Voip het recht om de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling (per direct) te ontbinden;
11. Indien Wederpartij zijn Diensten via de Mister Voip Gebruikersportal dusdanig aanpast waardoor Diensten niet (meer) naar behoren functioneren is Mister Voip gerechtigd kosten voor het herstellen van de Dienst in rekening te brengen tegen het actuele uurloon.

#### **Artikel 27. GEBRUIK INTERNETVERBINDING**

1. Wederpartij onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met de bepalingen van het Nederlands recht;
2. Wederpartij onthoudt zich ervan andere internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Mister Voip. Het is de Wederpartij verboden processen of programma's, al dan niet via de server van Mister Voip, op te starten waarvan de opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dat Mister Voip of andere internetgebruikers hindert of schade toebrengt;
3. Naast de wettelijke bepalingen is tevens schade die is ontstaan door ondeskundigheid van de zijde van de Wederpartij of door het handelen in strijd met bovenstaande punten, voor rekening van de Wederpartij.

#### **Artikel 28. INTELLECTUELE EIGENDOM**

1. Mister Voip behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Mister Voip heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Wederpartij ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 29. WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Mister Voip heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen;
2. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten;
3. Mister Voip zal de Wederpartij per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen;
4. De wijzigingen aan de algemene voorwaarden zullen minimaal na 30 (dertig) dagen nadat de Wederpartij op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn;

5. Indien de Wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Wederpartij het recht om de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 30. PARTIELE NIETIGHEID**

1. Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met Wederpartij niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

#### **Artikel 31. RANGORDE**

1. In geval van tegenstrijdigheid van bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en (de documenten behorende bij de) Overeenkomst zal de volgende voorrangregeling gelden:
  - a. de tekst van de Overeenkomst;
  - b. eventuele Annexen behorende bij de Overeenkomst;
  - c. eventuele aanvullende voorwaarden;
  - d. deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 32. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER**

1. De vestigingsplaats van Mister Voip is de plaats waar Wederpartij aan zijn verplichtingen jegens Mister Voip moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten;
2. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Mister Voip partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft;
3. Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen Wederpartij en Mister Voip gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter in de regio Zeeland & West-Brabant.

## Deel II: Gegevensverwerking

Dit Deel II beschrijft de verplichtingen van de Partijen met betrekking tot het Verwerken van Persoonsgegevens door Mister Voip in opdracht van Wederpartij binnen het bereik van en in relatie tot de Overeenkomst. Krachtens toepasselijke telecomwetgeving en Wetgeving inzake Gegevensbescherming fungeren aanbieders van openbare elektronische communicatie Diensten als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de werking van de elektronische communicatie Dienst, waaronder alle gegevens die noodzakelijk zijn om dat berichtenverkeer tot stand te brengen (verkeersgegevens) en gegevens die nodig zijn voor de facturatie van de te leveren Dienst.

### 1. Definities en interpretatie

1. De hierna en hiervoor gebruikte begrippen in dit deel volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en hebben de volgende betekenis:
  - a. **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de “Betrokkene”) die wordt verwerkt door Mister Voip als Verwerker als onderdeel van het leveren van de Dienst voortvloeiend uit de Overeenkomst;
  - b. **Verwerken/Verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
  - c. **Verantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een Dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lid statelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;
  - d. **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een Dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt (‘Verwerker’);
  - e. **Inbreuk** in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens (‘Datalek’);
  - f. **Toezichthoudende autoriteit:** een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens;
2. Verwijzingen in dit Deel II naar Wetgeving inzake Gegevensbescherming worden vervangen door verwijzingen naar nieuwe toepasselijke wetgeving die deze bestaande Wetgeving inzake Gegevensbescherming vervangt en/of wijzigt;
3. In het geval van tegenstrijdigheden hebben de bepalingen van dit Deel II voorrang op de bepalingen van de Overeenkomst voor wat betreft het onderwerp van Persoonsgegevens. Wanneer individuele bepalingen van dit Deel II ongeldig of niet afdwingbaar zijn, blijven de overige bepalingen van dit Deel II onverminderd van kracht.

## 2. Verplichtingen Wederpartij

1. Wederpartij zal bij het gebruik van de Diensten handelen in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving, en alle instructies van Wederpartij voor de Verwerking van Persoonsgegevens dienen dan ook in overeenstemming te zijn met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Wederpartij is als enige verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit en wettigheid van deze Persoonsgegevens en de middelen waarmee Wederpartij deze Persoonsgegevens heeft verkregen;
2. Wederpartij dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst een volledig, accuraat en actueel register bij te houden van het gebruik van de Diensten zoals vereist op grond van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Na redelijke schriftelijke kennisgeving zal Wederpartij informatie verstrekken zoals gevraagd en/of vereist door een Operator, toezichthouder of andere bevoegde instantie. Wederpartij dient voorafgaand aan het gebruik van de Diensten (verifieerbare) toestemming van de Eindgebruikers te verkrijgen of de wettelijke grond kunnen bevestigen, inclusief een register van elke dergelijke toestemming en/of wettelijke grond.

## 3. Verplichtingen Verwerker

1. Mister Voip zal de Persoonsgegevens te allen tijde Verwerken in overeenstemming met dit Deel II en de Overeenkomst, en uitsluitend in overeenstemming met de Verwerkingsdoeleinden en verdere instructies van Wederpartij binnen het bereik van de Overeenkomst;
2. In het geval dat Mister Voip verplicht is om Persoonsgegevens te Verwerken op basis van wet- en regelgeving zoals gespecificeerd in dit Deel II of de Overeenkomst, dient Mister Voip voor die doeleinden te worden beschouwd als een onafhankelijke Verwerkingsverantwoordelijke;
3. Rekening houdend met de aard, omvang, context en doelen van de Verwerking, alsook de waarschijnlijkheid en ernst van de uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, treft Mister Voip passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen;
4. Mister Voip zal voortdurend de doeltreffendheid van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen testen, beoordelen, evalueren en waar nodig verbeteren ter beveiliging van de Verwerking;
5. Mister Voip waarborgt dat de tot het Verwerken van Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen;
6. Mister Voip zal Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen. In het bijzonder zal Mister Voip Persoonsgegevens geleverd aan Mister Voip door, voor of namens Wederpartij niet verstrekken aan een derde zonder voorafgaande toestemming van Wederpartij, behalve zoals voorzien en vereist voor de uitvoering van de Diensten voortvloeiend uit de Overeenkomst;
7. Indien Betrokkene een van zijn rechten die volgen uit de Wetgeving inzake Gegevensbescherming wil uitoefenen en Wederpartij ontvangt een dergelijk verzoek van de Betrokkene, dan kan Mister Voip - indien Wederpartij Mister Voip daartoe opdracht geeft – Persoonsgegevens corrigeren, verwijderen of blokkeren;
8. In het geval Mister Voip een dergelijk verzoek van een Betrokkene ontvangt zal het eerst de Wederpartij op de hoogte stellen. Rekening houdend met de aard van de Verwerking zal Mister Voip, voor zover wettelijk toegestaan, de Wederpartij bijstaan om te voldoen aan deze verzoeken. Redelijke kosten gemaakt door Mister Voip bij het assisteren bij de afhandeling van dergelijke verzoeken komen voor rekening van Wederpartij;
9. Mister Voip zal de Wederpartij verdere assistentie verlenen die redelijkerwijs nodig is om te voldoen aan de verplichtingen van de Wederpartij op grond van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming;

10. Mister Voip heeft de mogelijkheid om zijn verplichtingen uit dit Deel II geheel of gedeeltelijk over te dragen aan Gelieerde Ondernemingen. Mister Voip en Gelieerde Ondernemingen zijn contracten aangegaan, op grond waarvan Gelieerde Ondernemingen die Persoonsgegevens verwerken waarborgen hanteren die in overeenstemming zijn met die van Mister Voip. Mister Voip is verantwoordelijk voor de naleving van dit vereiste door Mister Voip en Gelieerde Ondernemingen;
11. Wederpartij erkent en stemt ermee in dat:
  - a. gelieerde Ondernemingen van Mister Voip als Subverwerkers kunnen worden aangesteld;
  - b. en dat Mister Voip en de Gelieerde Ondernemingen van Mister Voip externe (derde) Subverwerkers kunnen inschakelen bij de levering van de Diensten, op voorwaarde dat Mister Voip of de Gelieerde Onderneming van Mister Voip met elke Subverwerker een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin waarborgen zijn opgenomen die met betrekking tot de bescherming van Persoonsgegevens van Wederpartij minstens hetzelfde niveau van beveiliging bieden;
12. In geval een inbreuk in verband met Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden zal Mister Voip:
  - a. de Wederpartij zonder onnodige vertraging op de hoogte brengen van de inbreuk;
  - b. aan Wederpartij redelijke medewerking en assistentie verlenen met betrekking tot acties die moeten worden ondernomen als reactie op een inbreuk in verband met Persoonsgegevens onder toepasselijke wetgeving, zoals Art. 33 (3) en 34 (3) AVG;
13. Mister Voip zal een inbreuk in verband met Persoonsgegevens onmiddellijk onderzoeken en redelijke maatregelen nemen om de oorza(a)k(en) te achterhalen en herhaling te voorkomen. Indien informatie wordt verzameld of anderszins beschikbaar komt zal Mister Voip - tenzij dit wettelijk verboden is - aan Wederpartij verstrekken: een beschrijving van de inbreuk, het type gegevens wat onderwerp van de inbreuk was en andere informatie waar de Wederpartij redelijkerwijs om kan verzoeken. De Partijen komen overeen te goeder trouw de inhoud van eventuele publieke verklaringen of vereiste kennisgevingen voor de betreffende Betrokkene(n) en/of de relevante autoriteiten af te stemmen.

### 3. Opslag, bewaring en verwijdering van Persoonsgegevens

1. Mister Voip verwerkt en bewaart gegevens, inclusief persoonsgegevens, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot nationale telecomwetgeving en andere Wetgeving inzake Gegevensbescherming. De Persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor het leveren van de Diensten onder de Overeenkomst en voor zover vereist onder toepasselijke wetgeving.

### 4. Beschrijving van Verwerking

1. Mister Voip verwerkt Persoonsgegevens voor zover noodzakelijk om de Diensten beschreven in de Overeenkomst uit te voeren en te leveren en zoals verder geïnstrueerd door de Wederpartij bij het gebruik van de Diensten;
2. De Persoonsgegevens die worden verwerkt, kunnen betrekking hebben op de volgende categorieën van Betrokkenen:
  - a. (Potentiële) klanten/ contactpersonen (die natuurlijke personen zijn) van de Wederpartij of zijn klanten;
  - b. Medewerkers, aannemers, toeleveranciers of personen ingehuurd door klanten van Wederpartij;
  - c. Contactpersonen van klanten van Wederpartij en zakelijke partners;
  - d. Mister Voip van Wederpartij die bevoegd zijn om de Diensten te gebruiken;

3. Wederpartij kan Persoonlijke gegevens binnen de Diensten verstrekken, waarvan de omvang naar eigen goeddunken door Wederpartij wordt bepaald en gecontroleerd wordt en die mogelijk de volgende categorieën van Persoonsgegevens omvat:
  - a. voor- en achternaam,
  - b. contactinformatie (adres, e-mailadres, telefoon),
  - c. IP-adres,
  - d. gespreksinhoud (recording),
  - e. verbindingsgegevens;
4. Additioneel is er een set Persoonlijke gegevens die noodzakelijk is voor de werking van de Dienst, ten behoeve van het kunnen leveren van support (onderhoud, verhelpen storingen), noodzakelijk is voor facturatie, alsmede waarvoor een wettelijke grondslag geldt, deze set omvat:
  - a. metadata / gebruiksgegevens,
  - b. gegevens dataverbinding,
  - c. gespreksinhoud en
  - d. contactgegevens betrokkenen.

### 5. Doelen van de Verwerking

De Persoonsgegevens worden door Mister Voip als Verwerker verwerkt voor de volgende doeleinden: Levering van de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst.

= = =