



## Dienstenovereenkomst

Een van de kernwaarden van Voys is dat we altijd eerlijk en transparant zijn. Het is voor ons belangrijk dat beide partijen gelukkig zijn met de samenwerking. Om dit te realiseren werken we bij Voys met een raamovereenkomst. Met het ondertekenen van deze offerte verklaar je bekend te zijn en akkoord te gaan met deze voorwaarden. Je hangt echter niet vast aan een opzegtermijn. Alle diensten van Voys blijven per dag opzegbaar.

### Overeenkomst levering van Voys diensten en producten

De ondergetekenden van deze overeenkomst zijn:

- De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Voys BVBA., gevestigd te Antwerpen, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder ondernemingsnummer 0558.944.385, hierna te noemen: Voys
- De ondertekenaar van de aanbevelingsbrief, hierna te noemen: Opdrachtgever

Ze gaan hierna van het volgende uit:

Voys is leverancier van VoIP-diensten en is gespecialiseerd op het gebied van telecommunicatie en telecommunicatieprojecten. Ze biedt deze in diverse landen aan. Opdrachtgever wil graag diensten afnemen bij Voys. Beide partijen kijken er naar uit om met elkaar samen te werken. Voys maakt, voor het leveren van producten en diensten, gebruik van een basisovereenkomst. Voys en Opdrachtgever gebruiken deze overeenkomst gedurende haar looptijd als basisovereenkomst.

### Artikel 1 - Definities. Waar hebben we het eigenlijk over?

- a. Algemene voorwaarden: Nederlandse ICT Voorwaarden gelden als de algemene voorwaarden van Voys en zijn op iedere overeenkomst van Voys van toepassing. Deze vind je in bijlage van deze e-mail-offerte.
- b. DDoS-aanval: Pogingen om een computer, computernetwerk of dienst onbruikbaar te maken voor de bedoelde gebruiker door deze te overbelasten met communicatiepogingen.
- c. Diensten: VoIP-telefonie en de services die daarbij horen.



- d. Freedom: De online beheeromgeving van Voys. Hier stelt Opdrachtgever telefonie in en zijn alle administratiegegevens terug te vinden.
- e. Internet- en netwerkkarchitectuur: Netwerk en daarbij behorende apparatuur voor het verwerken van lokaal en internet informatieverkeer.
- f. Kantoortijden: Maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
- g. Opdracht: Iedere overeenkomst die tussen Voys en Opdrachtgever schriftelijk wordt gesloten voor het leveren van de diensten en producten van Voys.
- h. Producten: Hardware om gebruik te kunnen maken van VoIP-dienstverlening.
- i. Smartphone: Een gsm die uitgebreidere computermogelijkheden biedt. Een smartphone kan ook beschouwd worden als een handcomputer die tegelijk ook een telefoon is.
- j. Voys App: De applicatie waarmee de Voys-diensten gebruikt kunnen worden op een Smartphone.

## Artikel 2: Onze diensten

Voys levert de bovenaan opgelijste diensten en alle andere, nader tussen partijen overeen te komen diensten (hierna: Diensten). Voys levert gedurende de looptijd van deze overeenkomst, op een niet-exclusieve basis, de hierboven opgelijste producten en andere, nader overeen te komen producten (hierna: Producten). Op alle Diensten en leveringen van Producten zijn, in aanvulling op deze overeenkomst, de in bijlage opgenomen algemene voorwaarden van Voys van toepassing.

## Artikel 3: Levering

1. Levering van de diensten door Voys vangt aan vijf werkdagen nadat Opdrachtgever artikel 3.2 heeft uitgevoerd.
2. Voys zal kunnen leveren als is voldaan aan de volgende punten:
  - a. De vertegenwoordigingsbevoegde persoon van jouw bedrijf heeft de offerte van Voys ondertekend
  - b. Je hebt een goede internet- en netwerkkarchitectuur die geschikt is voor VoIP en klaar staat. Meer informatie over een goede internetverbinding met voldoende snelheid en een goede netwerk architectuur vind je op onze FAQ-pagina.



- c. Wil je gebruik maken van de Voys App, dan heb je een Smartphone nodig. Daarvoor moet je altijd de laatste versie van het besturingssysteem van jouw Smartphone geïnstalleerd hebben. Je moet de Voys App uiteraard installeren op de Smartphone die je wil gebruiken.
3. Voys levert haar diensten digitaal
4. De producten worden geleverd via een pakketdienst aan het bij Voys bekende adres, vijf werkdagen nadat Opdrachtgever de desbetreffende rekening heeft betaald. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van eventuele adreswijzigingen.
5. Op het moment dat Opdrachtgever producten bij Voys bestelt, doen we er alles aan om deze zo snel mogelijk te versturen. De leveringstermijn is slechts een indicatie.

## Artikel 4: Welke kwaliteit bieden we?

Voys biedt steeds een zo optimaal mogelijke dienstverlening. Voor een zo goed mogelijke kwaliteit en bereikbaarheid is het belangrijk dat Opdrachtgever de adviezen van Voys met betrekking tot hardware, software, internet en infrastructuur altijd zo snel mogelijk opvolgt. Voys kan niet garanderen dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken werkt en blijft werken. We doen hier uiteraard wel alles aan!

## Artikel 5: Support

- Voys biedt kosteloos telefonische ondersteuning tijdens kantoortijden bij het instellen van Freedom.
- Voys is 24/7 telefonisch bereikbaar voor vragen die betrekking hebben op hard- en software welke door Voys geleverd is.
- Buiten Kantoortijden wordt € 22,00 excl. BTW per 15 minuten in rekening gebracht voor telefonische vragen die betrekking hebben op hard- en software welke door Voys is geleverd, tenzij het een storing in onze diensten betreft.
- Wanneer telefonische vragen betrekking hebben op hard- en software welke niet door Voys is geleverd, wordt door Voys ook € 22,00 excl. BTW per 15 minuten in rekening gebracht voor de telefonisch ondersteuning.
- Het vorige lid is ook van toepassing op telefonisch ondersteuning bij problemen welke zijn veroorzaakt door genoemde hard- en software.



## Artikel 6: Kosten en prijsopbouw

De door Voys gehanteerde tarieven vind je in het kostenoverzicht. De tarieven staan vast gedurende een kalenderjaar en kunnen telkens voor een volgend kalenderjaar worden aangepast. Alle genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief 21% omzetbelasting.

## Artikel 7: Betalingen

Op een vaste dag in de maand worden de verschuldigde kosten afgeschreven middels automatische incasso. Op dat moment zorgt Opdrachtgever ervoor dat er voldoende euro's op zijn of haar betaalrekening staan. Voys stuurt Opdrachtgever maandelijks een factuur per e-mail voor de geleverde Diensten en Producten. De factuur vind je ook in Freedom.

Als Opdrachtgever kiest voor handmatige overboeking, hanteert Voys een betaaltermijn van 30 dagen na de factuurdatum. In dat geval brengt Voys per maand € 2,50 administratiekosten in rekening voor de verwerking van de handmatige overboeking door Opdrachtgever.

## Artikel 8: Producten retourneren

Fysiek geleverde Producten kunnen door Opdrachtgever binnen drie maanden zonder opgave van reden worden teruggestuurd. Voys vergoedt 75% van de overeengekomen waarde op voorwaarde dat de Producten in nieuwstaat verkeren.

## Artikel 9: Beëindiging / opzegging van de overeenkomst

Je gaat deze overeenkomst en iedere binnen deze overeenkomst vallende opdracht aan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Je kunt alle Diensten van Voys per dag opzeggen. Er geldt geen opzegtermijn. Opzeggen doe je schriftelijk; bij voorkeur per mail. De opzegging wordt definitief na de verzending van de ontvangstbevestiging door Voys.

Als Opdrachtgever niet op tijd betaalt, kan Voys haar dienstverlening (tijdelijk) opschorten. Dit kan Voys doen totdat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Wanneer Voys is genoodzaakt de Diensten op te schorten, zoals hierboven beschreven, brengt zij Opdrachtgever € 35,00 administratiekosten voor heraansluiting in rekening.



Voys kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden in geval van faillissement, surseance van betaling, curatele stelling c.q., overlijden van de Opdrachtgever of een wijziging in de zeggenschap bij Opdrachtgever. Voys kan deze overeenkomst tevens met onmiddellijke ingang ontbinden op grond van wanprestatie van de Opdrachtgever.

## Artikel 10: Overmacht

Voys zal niet gehouden zijn tot nakoming op het moment dat zij wordt geconfronteerd met calamiteiten en/of andere verstoringen die van buitenaf komen en welke niet aan Voys kunnen worden toegerekend. Voorbeelden ter verduidelijking hierbij: DDoS-aanvallen die Voys (in)direct raken, (technische) problemen bij (technische) leveranciers van Voys of de leverancier van Opdrachtgever die mogelijk met de Diensten of Producten van Voys conflicteren.

## Artikel 11: Aansprakelijkheid en vrijwaring

Voys is niet aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot gevolgschade. Opdrachtgever vrijwaart Voys voor alle aanspraken van derden hoe ook genaamd die verband houden met de door Voys verrichtte Diensten voor de Opdrachtgever.

## Artikel 12: Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten waaronder, maar niet beperkt tot auteursrechten met betrekking tot de huidige en toekomstige door Voys geleverde en/of ontwikkelde diensten komen bij uitsluiting toe aan Voys. Voys verstrekt Opdrachtgever een gebruiksrecht op de mobiele applicatie(s) en VoIP-systeem, zolang de overeenkomst loopt. Dit gebruiksrecht mag niet worden overgedragen aan derden. Voys mag de logo's en merken van Opdrachtgever voor reclamedoeleinden gebruiken.

## Artikel 13: Voys en privacy

Vrijheid vormt de rode draad door de dienstverlening van Voys. Een belangrijk onderdeel van vrijheid is privacy. Daarom gaat Voys vertrouwelijk om met alle (bedrijfs)gegevens die we van je hebben. Meer hierover is te vinden op <https://www.voys.be/privacy/>.



## Artikel 14: Toepasselijk recht en geschillen

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. In het geval van een geschil proberen we er natuurlijk eerst samen uit te komen. Mochten we hier niet in slagen, dan zullen alle geschillen die voortvloeien uit, of verband houden met deze overeenkomst in eerste instantie bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen.