Algemene voorwaarden Voys

voys

Algemene Voorwaarden Voys

De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in modules op basis van de verschillende Diensten die Voys aanbiedt aan haar Klanten.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de modules A t/m F. Indien een specifieke module (B t/m F) van toepassing is, prevaleert deze ten opzichte van module A in het geval de betreffende bepalingen niet met elkaar overeenkomen. Voor zover de bepalingen uit module A niet in strijd zijn met de toepasselijke bepalingen uit de specifieke modules, dan zijn de algemene bepalingen in module A steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules. Aan de titels boven de modules en artikelen komt geen zelfstandige betekenis toe.

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bij eventueel beschikbare vertalingen prevaleren deze Nederlandse Algemene Voorwaarden.

Module A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt, zowel in enkelvoud als in meervoud, verstaan onder:

Aanvraag: het verzoek van Klant aan Voys om gebruik te kunnen maken van haar Diensten.

Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.

Diensten: alle door Voys in het kader van de Overeenkomst voor Klant te verrichten (tele)communicatiediensten, waaronder maar niet beperkt tot het aanbieden van VoIP-telefonie, Platform, Hostingen, Support en Hardware.

Hardware: de hardware die door Voys wordt aangeboden aan haar Klanten.

Hosting: de dienst waarbij Voys – in opdracht van Klant – het door Voys geleverde Platform en de daarin opgenomen of daaraan gerelateerde gegevens online opslaat en beschikbaar stelt.

Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Voys een Overeenkomst aangaat dan wel aan wie Voys een Offerte uitbrengt.

Offerte: het aanbod van Voys aan Klant in de vorm van een offerte, aanbieding of anderszins.

Overeenkomst: iedere schriftelijk overeengekomen afspraak of ondertekende Offerte betreffende (een combinatie van) Diensten, hoe ook genaamd of aangeduid, tussen Voys en Klant.

Platform: de software die door Voys tegen een vergoeding en onder voorwaarden in de vorm van een gebruiksrecht beschikbaar wordt gesteld aan Klant, waaronder in ieder geval de online communicatieplatformen Freedom en Ascend, waarmee Klanten onder meer hun communicatie-instellingen kunnen beheren.

Support: de dienst waarbij Voys haar Klanten ondersteunt bij het gebruik van de door Voys aangeboden VoIP-telefonie en het Platform.

VoIP-telefonie: de Dienst die door Voys wordt aangeboden, waarmee het voor Klanten mogelijk wordt om telefonie over het internet te gebruiken.

Voys: de Partij waarmee Klant een Overeenkomst sluit, te weten:

- Voys B.V. (ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 50161113), gevestigd te Groningen; of
- Voys B.V. (ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0558.944.385), gevestigd te Antwerpen; of
- Voys One B.V. (ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 61958956), gevestigd te Groningen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle Offertes en Overeenkomsten tussen Voys en Klant zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Als eenmaal op basis van deze voorwaarden wordt samengewerkt, gelden deze ook voor alle volgende en/of aanvullende overeenkomsten en diensten.
2. Door Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden en andere (van de Algemene Voorwaarden afwijkende) bedingen worden door Voys uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook als daar in offertes, facturen en/of op briefpapier naar wordt verwezen, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Voys zijn aanvaard.
3. Indien enige bepaling of enig gedeelte van een bepaling van de Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook geheel of gedeeltelijk onverbindend is, tast dit de verbindendheid van de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden, respectievelijk het resterende gedeelte van de betreffende bepaling, niet aan.
4. Voys heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk bekendgemaakt aan Klant en treden in werking dertig (30) dagen na de bekendmaking, tenzij bij de bekendmaking een andere datum wordt meegedeeld.
5. De Algemene Voorwaarden gelden ook ten behoeve van derden die door Voys voor (de uitvoering van) haar Diensten worden ingeschakeld.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Voys kan een Aanvraag slechts in behandeling nemen indien Klant alle noodzakelijke medewerking verleent en volledige en waarheidsgetrouwe documenten aanlevert.
2. Indien het uiteindelijk niet toekennen van de Aanvraag het gevolg is van omstandigheden die zijn toe te rekenen aan Klant, zal deze gehouden zijn de door Voys in redelijkheid gemaakte voorbereidings- en administratieve kosten te vergoeden.
3. Alle Offertes van Voys zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Offertes van Voys mogen zonder toestemming van Voys niet worden vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage worden gegeven. Voys is te allen tijde gerechtigd om de kosten van het opstellen van haar Offerte in rekening te brengen bij Klant.
4. Indien Offertes door Voys zijn gedagtekend, geldt de aanbieding gedurende dertig (30) dagen vanaf die datum. Voys is niet gebonden aan deze geldigheidstermijn en kan haar Offerte op ieder moment herroepen. Na aanvaarding van de Offertes van Voys, ongeacht of dit binnen de termijn van dertig (30) dagen plaatsvindt, kan het aanbod door Voys alleen nog onverwijld worden herroepen.
5. Een Overeenkomst (alsook wijzigingen daarin) komt enkel tot stand door schriftelijke of elektronische bevestiging van Voys. Voys behoudt zich het recht voor om een bestelling onverwijld na bevestiging alsnog te herroepen.
6. Een Overeenkomst kan tevens tot stand komen doordat Voys zonder voorafgaande bevestiging geheel of gedeeltelijk uitvoering geeft aan een door Klant gegeven opdracht. In dat geval draagt Klant steeds het risico voor de uitvoering van de (mogelijk multi-interpretabele) Overeenkomst en als gevolg daarvan ontstane verkeerde uitvoering van de Diensten.
7. Indien Klant een bestelling geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden alle met het oog op de (gedeeltelijke) uitvoering van deze bestelling redelijkerwijs gemaakte kosten, de kosten van de werkzaamheden van Voys en de winstderving van Voys te vergoeden.

8. Indien een Overeenkomst tot stand komt met twee (2) of meer organisaties waarbij gezamenlijk een Offerte is ontvangen en/of gezamenlijk wordt gefactureerd, is men hoofdelijk verbonden en heeft Voys tegenover ieder van hen recht op nakoming voor het geheel.
9. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten (inclusief bijlagen), geldt, indien van toepassing, de volgende rangorde:
   a. de Overeenkomst;
   b. de verwerkersovereenkomst
   c. de aanvullende serviceovereenkomst;
   d. deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Tarieven

1. Tarieven zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
2. Indien de tarieven in een Offerte zijn gebaseerd op door Klant opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Voys het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
3. Alle in de Offerte van Voys genoemde tarieven zijn onder voorbehoud van typ- en rekenfouten.
4. Indien tussen partijen geen tarieven zijn overeengekomen, gelden de tarieven van Voys die op het moment van uitvoering van de Diensten van toepassing zijn.
5. Voys is steeds gerechtigd om schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste een (1) maand de geldende tarieven aan te passen. Een en ander behoudens lid 6.
6. Ieder kalenderjaar kan Voys de tarieven aanpassen conform branchespecifieke prijsindexcijfers.
7. Voor zover de overeengekomen tarieven zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, brengt Voys per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening.
8. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst, worden (gespreks)kosten voor internationale nummers en betaalde (service)nummers per minuut berekend. Op deze plek wordt tevens verwezen naar de Fair Use Policy van Voys.
9. Als het verkooptarief van een betaald servicenummer (naar boven dan wel naar beneden) wordt aangepast, dan is Klant verplicht de wijziging onmiddellijk schriftelijk aan Voys te melden. Indien dit niet gebeurt, dan is Voys gerechtigd om de van toepassing zijnde vergoedingen met terugwerkende kracht niet of niet volledig uit te keren dan wel te verrekenen.

Artikel 5. Betaling

1. Betaling vindt plaats via automatische incasso. Indien Klant kiest om de factuur per overboeking te voldoen, is Voys gerechtigd hiervoor administratiekosten (exclusief btw) in rekening te brengen.
2. Voor de facturering zijn de door Voys geregistreerde gegevens, zoals verstrekt door Klant, leidend.

3. Indien de in het eerste lid van dit artikel genoemde automatische incasso door Voys bij Klant niet kan worden uitgevoerd, een eerdere betaling wordt gestorneerd, of betaling niet binnen de op de factuur vermelde termijn, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum plaatsvindt, raakt Klant van rechtswege in verzuim, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In dat geval is Voys niet gehouden tot het verzenden van een sommatie of ingebrekestelling voorafgaand aan het intreden van het verzuim.
4. Indien Klant enig door hem verschuldigd bedrag niet tijdig voldoet, is over het (factuur)bedrag vanaf de datum van verzuim zoals genoemd in het derde lid van dit artikel tot het moment van volledige voldoening een rente verschuldigd.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die verband houden met de inning van enige vordering op Klant komen voor diens rekening, zonder dat deze door Voys hoeven te worden aangezegd.
6. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, zendt Voys telkens bij of na het verschijnen van een betalingstermijn de desbetreffende termijnfactuur aan Klant toe.
7. Voys is te allen tijde gerechtigd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van Klant.
8. Voys is steeds gerechtigd om voorafgaand aan (de uitvoering van) de Diensten een aan- en/of vooruitbetaling en/of zekerheidstelling van Klant te verlangen. Deze bevoegdheid heeft Voys ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst en met betrekking tot vervolgovereenkomsten. Klant kan geen rechten verbinden aan de nakoming van de Overeenkomst, alvorens de verzochte aan- en/of vooruitbetaling en/of zekerheidstelling heeft plaatsgevonden.
9. Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan te passen in het Platform en/of aan Voys te melden.
10. Betalingen door of vanwege Klant strekken achtereenvolgens ter voldoening van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom de openstaande hoofdsommen, ongeacht de andersluidende aanwijzingen van Klant.
11. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Voys is het Klant niet toegestaan om zijn betalingsverplichting(en) jegens Voys op te schorten, te verrekenen en/of te compenseren met een vordering van Klant op Voys uit welke hoofde dan ook. Klant kan zich jegens Voys niet beroepen op een retentierecht.
12. Klachten en onjuistheden betreffende facturen van Voys dienen binnen acht (8) dagen na de factuurdatum schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de factuur wordt geacht juist en volledig te zijn en elke aanspraak tegen Voys ter zake daarvan vervalt.
13. Indien Klant niet voldoet aan enige verplichting uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden, zijn alle vorderingen die Voys op Klant heeft onmiddellijk opeisbaar, zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Tevens is Voys bevoegd de (verdere) nakoming van al haar verplichtingen uit rechtsverhoudingen met Klant op te schorten.

Artikel 6. Wijzigingen en meerwerk

1. Indien Voys werkzaamheden dient te verrichten die redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de Offerte dan wel Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van de Diensten die kan worden toegerekend aan Klant), is er sprake van meerwerk. Meerwerk zal door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Voys, op basis van nacalculatie.

Artikel 7. Uitvoering Diensten

1. Voys behoudt zich het recht voor om de identiteit van Klant te verifiëren voordat toegang tot de Diensten wordt verleend of voortgezet. Klant is verplicht om daartoe op eerste verzoek medewerking te verlenen en de gevraagde informatie of documenten naar waarheid en volledigheid aan te leveren.
2. Alle Diensten van Voys worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Voys in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
3. Voys biedt geen garanties ten aanzien van de ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten en behoudt zich het recht voor om haar Diensten tijdelijk te onderbreken voor onderhoud, updates of andere noodzakelijke werkzaamheden. Voys is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van dergelijke onderbrekingen.
4. Voys geeft geen garantie dat haar Diensten compatibel zijn met alle apparatuur of software van Klant. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te zorgen voor geschikte hardware en configuratie.
5. Voys kan haar aanbod van Diensten te allen tijde wijzigingen, opschorten of intrekken.
6. Klant is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Voys aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Voys worden verstrekt. Klant dient de vereiste medewerking met de nodige zorgvuldigheid en binnen de overeengekomen termijnen te verlenen.
7. Indien Klant niet voldoet aan het zesde lid van dit artikel, is Voys gerechtigd de extra kosten die direct verband houden met de nalatigheid van Klant in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoering van de Diensten vertraging oploopt. Eventuele vertraging van de uitvoering van de Diensten, veroorzaakt door Klant, levert geen wanprestatie op van Voys.
8. Voys is niet gehouden bij de uitvoering van haar Diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreffen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter niet worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Voys.
9. Communicatie tussen Klant en Voys dient te voldoen aan algemeen aanvaarde maatschappelijke normen en met inachtneming van een gelijkwaardige behandeling. Belediging, ongepast taalgebruik of ander ongewenst gedrag jegens medewerkers van Voys, Voys zelf, of aan haar gelieerde entiteiten, kan voor Voys reden zijn om de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Een en ander geschiedt naar het oordeel van Voys.
10. Voys is gerechtigd zonder daarvoor toestemming te hoeven vragen aan Klant om derden, hulppersonen en/of onderaannemers in te schakelen wanneer zij dit nodig acht voor de uitvoering van de Diensten.

Artikel 8. Termijnen

1. De door Voys opgegeven termijnen waarbinnen de Diensten zullen worden uitgevoerd, gelden steeds bij benadering en gelden voor Voys niet als fatale termijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Klant is zich ervan bewust dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van termijnen. Door Voys aangegeven nieuwe termijnen vervangen de eerdere.
3. Voys is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld en hem een redelijke termijn van minimaal eenentwintig (21) dagen heeft gegeven om de Overeenkomst alsnog na te komen.
4. Indien de Diensten niet kunnen worden verricht doordat Klant daartoe onvoldoende gelegenheid heeft gegeven en/of doordat Klant onvoldoende voor de uitvoering noodzakelijke informatie en/of instructies aan Voys heeft verstrekt, is Klant van rechtswege in verzuim en zijn alle gevolgen daarvan voor diens rekening. Voys is alsdan gerechtigd om alle schade die zij lijdt vanwege het niet of niet op het tijdstip kunnen verrichten van de Diensten op Klant te verhalen.
5. In geval van overmacht, alsmede indien door het – al dan niet verwijtbaar – handelen of nalaten van Klant of een derde vertraging is veroorzaakt, zullen de termijnen waarbinnen de Diensten dienen te worden uitgevoerd ten minste worden verlengd met de duur van de vertraging.

Artikel 9. Duur van de Overeenkomst, beëindiging en ontbinding

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Klant kan de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één (1) dag. In dat geval wordt de maand waarin de Overeenkomst is opgezegd naar verhouding afgerekend, op basis van het aantal kalenderdagen van die maand dat de Overeenkomst daadwerkelijk heeft voortgeduurd. De afrekening vindt plaats via een factuur die in de maand na beëindiging van de Overeenkomst wordt verzonden.
3. Voys heeft te allen tijde het recht om de Overeenkomst op te zeggen zonder dat daartoe een gewichtige reden is vereist, ook indien partijen een vaste looptijd zijn overeengekomen, met inachtneming van een redelijke termijn.
4. Indien Klant van mening is dat Voys toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst, komt aan Klant de bevoegdheid tot ontbinding slechts toe nadat hij Voys zo volledig en gedetailleerd mogelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en aan haar een redelijke termijn van minimaal eenentwintig (21) dagen heeft gesteld voor herstel van de tekortkoming. De ingebrekestelling dient duidelijk en volledig te zijn zodat Voys voldoende in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren.
5. Indien Klant een verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Voys het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Hiertoe is geen ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist. Voys heeft onverminderd het recht op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is. Een en ander geldt ook voor alle overige Overeenkomsten die gelden tussen Voys en Klant.
6. Voys is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

- Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist;
- na het sluiten van de Overeenkomst Voys ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- Klant oneigenlijk gebruikmaakt van de Diensten van Voys, waaronder begrepen handelen in strijd met de wet, de Overeenkomst, de Fair Use Policy van Voys, of enige redelijke instructie van Voys;
- Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zich te identificeren zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden en Klant niet (voldoende) aan dit verzoek heeft voldaan;
- Klant niet meewerkt aan een onderzoek naar zijn kredietwaardigheid zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden;
- Klant bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- Klant niet voldoet aan de algemeen aanvaarde maatschappelijke normen zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden;
- door de vertraging aan de zijde van Klant niet langer van Voys kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen voorwaarden kan voldoen;
- Klant surseance van betaling aanvraagt of aangifte doet tot faillietverklaring;
- het faillissement van Klant wordt aangevraagd;
- de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen ("WSNP") op Klant van toepassing wordt verklaard;
- de activiteiten van Klant worden stilgelegd of geliquideerd;
- op enig vermogensdeel van Klant beslag wordt gelegd;
- omstandigheden zich voordoen en van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Voys kan worden gevergd.

7. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Voys op Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Voys de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

Artikel 10. Geheimhouding

1. Voys en Klant zullen te allen tijde geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens en informatie die zij omtrent elkaars bedrijf en bedrijfsprocessen en in het kader van deze Overeenkomst hebben uitgewisseld of zullen uitwisselen en waarvan in redelijkheid kan worden aangenomen dat die gegevens en informatie van vertrouwelijke aard zijn. Partijen zullen een en ander alleen gebruiken voor het doel waarvoor het is verstrekt.
2. Partijen leggen de geheimhoudingsplicht eveneens door aan hun betrokken werknemers en aan door hen ingeschakelde derden.
3. De geheimhoudingsplicht blijft nog drie (3) jaren na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 11. Gegevensbescherming

1. Klant garandeert dat hij zal handelen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en alle overige toepasselijke wet- en regelgeving ten aanzien van privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Op verzoek zal Klant Voys informeren over de wijze waarop Klant de verplichtingen uit de AVG naleeft.
2. Klant is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die bij gebruikmaking van Diensten door Klant worden verwerkt. Klant garandeert dat deze gegevensverwerking rechtmatig – conform de AVG – is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Voys tegen iedere rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevensverwerking.
3. Klant vrijwaart Voys voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt ("betrokkenen") waarvoor Klant op grond van de AVG verantwoordelijk is, tenzij Klant kan bewijzen dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Voys toe te rekenen zijn.
4. Klant vrijwaart Voys voor schades, boetes en/of dwangsommen van of namens een toezichthouder en/of andere autoriteiten die aan Voys worden opgelegd en die zijn toe te schrijven aan overtredingen van geldende wetgeving door Klant.
5. Indien Voys op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, een toezichthouder of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht ten aanzien van de persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst, dan kunnen de kosten bij Klant in rekening worden gebracht.
6. Indien Voys als verwerker in de zin van de AVG Diensten verricht voor Klant, dan sluiten partijen een separate verwerkersovereenkomst.

Artikel 12. Beveiliging

1. Voys zorgt voor passende informatiebeveiliging conform de schriftelijke afspraken die partijen hierover in de Overeenkomst hebben gemaakt. Indien geen schriftelijke afspraken zijn gemaakt over de informatiebeveiliging, dan dient de beveiliging te voldoen aan een niveau dat, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook de aard, omvang, context en doelen van de dienstverlening en de waarschijnlijkheid en ernst van de voorzienbare risico's, redelijk is. Voys staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
2. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van toegangsgegevens, waaronder gebruikersnamen, wachtwoorden en aanvullende authenticatiemogelijkheden zoals twee-factor-authenticatie ("2FA"). Klant dient deze strikt vertrouwelijk te behandelen. Klant is zelf verantwoordelijk voor het toekennen en tijdig intrekken van autorisaties en het voorkomen van onbevoegd gebruik. Het risico van verlies, misbruik en/of onbevoegd gebruik van deze toegangsgegevens ligt vanaf het moment dat Klant toegang verkrijgt tot het Platform bij Klant. Voys is niet aansprakelijk voor schade die Klant als gevolg daarvan lijdt, en Klant vrijwaart Voys voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit onzorgvuldig of onbevoegd gebruik van deze toegangsgegevens.
3. Voys is niet verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging die betrekking heeft op software, apparaten en infrastructuur die niet door Voys aan Klant zijn geleverd.
4. Klant zorgt ervoor dat zijn systemen en infrastructuur adequaat en marktconform zijn beveiligd, rekening houdend met de stand van de techniek. Indien Klant hierin tekortschiet, is Klant aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit.

5. Voys kan Klant aanwijzingen geven ten aanzien van het treffen van beveiligingsmaatregelen die tot doel hebben om beveiligingsincidenten of gevolgen hiervan te voorkomen of te verkleinen. Indien Klant deze aanwijzingen niet opvolgt, dan is Voys niet aansprakelijk en vrijwaart Klant Voys voor alle schade die hier eventueel uit voortvloeit.
6. Indien Voys aan Klant de mogelijkheid biedt om aanvullende beveiligingsmaatregelen te activeren, zoals 2FA, en Klant besluit deze maatregelen niet of niet correct te gebruiken of deze uit te schakelen, dan is Voys niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade die het gevolg is van dat besluit of het onjuist gebruik daarvan.
7. Voys heeft te allen tijde het recht om technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen vanwege veranderde omstandigheden, ter bescherming van software, apparaten en infrastructuur, ook indien beperkingen zijn overeengekomen omtrent het gebruik ervan. Klant zal deze voorzieningen niet verwijderen of omzeilen.
8. Voys is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Voys.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom die op grond van de Overeenkomst zijn ontwikkeld of aan Klant ter beschikking zijn gesteld, berusten uitsluitend bij Voys, aan haar gelieerde vennootschappen, en/of derden van wie Voys het gebruiksrecht heeft verkregen. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet aan derden beschikbaar te stellen.
2. Wanneer Voys besluit een intellectueel eigendomsrecht over te dragen, dan wordt deze verbintenis uitsluitend schriftelijk en expliciet aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot specifiek voor Klant ontwikkelde software, (web)applicaties, websites, databestanden, databanken, apparatuur, knowhow of andere werken of materialen zal worden overgedragen aan Klant, blijft Voys gerechtigd om de achterliggende componenten, ontwerpen, databestanden, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke zonder enige beperking te gebruiken en/of te exploiteren, zowel voor zichzelf als voor derden. Voys behoudt ook het recht om de algemene principes, ideeën en programmeertalen die zijn gebruikt voor de creatie of ontwikkeling van een werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, zowel voor zichzelf als voor derden. De overdracht van een intellectueel eigendomsrecht beperkt Voys evenmin in het doen van soortgelijke of ontleende ontwikkelingen voor zichzelf of voor derden.
3. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit het Platform, (web)applicaties, websites, software, databestanden, databanken, apparatuur of andere materialen van Voys of derden van wie Voys het gebruiksrecht heeft verkregen te verwijderen of te wijzigen.

4. Het is Voys toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van het Platform, de (web)applicaties, software, websites, databestanden, databanken, apparatuur of andere materialen. Het is Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van Platform, (web)applicaties, software, websites, databestanden, databanken, apparatuur of andere materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Voys.
6. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Voys van software, (web)applicaties, websites, databestanden, databanken, apparatuur en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Voys tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Voys is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van uitsluitend de directe schade in verband met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en tot maximaal het bedrag dat door haar verzekeraar wordt uitgekeerd minus het eigen risico. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat om wat voor reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van Voys beperkt tot het door Klant onder de Overeenkomst over de laatste drie (3) maanden verschuldigde factuurbedrag, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, doch in alle gevallen tot een maximum van EUR 10.000,-.
2. De totale aansprakelijkheid van Voys voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR 25.000,- per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Een en ander kan het maximale bedrag waarvoor Voys is verzekerd niet overschrijden.
3. Voys is niet aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot gevolgschade, bijvoorbeeld bestaande uit gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Buiten de in het eerste en tweede lid van dit artikel genoemde gevallen rust op Voys geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in het eerste en tweede lid bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Voys.
5. De aansprakelijkheid van Voys wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Voys onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn van minimaal eenentwintig (21) dagen ter herstel van de tekortkoming. Daarbij moet dan gelden dat Voys ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekortschiet. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Voys in staat is adequaat te reageren.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Voys meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens Voys vervalt twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering tenzij Klant voor die tijd een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
7. Klant vrijwaart Voys tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen de klant van Klant, die op enigerlei wijze samenhangen met of voortvloeien uit de Diensten in het kader van de Overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Voys.
8. Klant vrijwaart Voys voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de inhoud van het data-, internet- en/of spraakverkeer en/of met gegevens die Klant verzendt of ontvangt met behulp van de Diensten van Voys.
9. De aansprakelijkheid van Voys voor tekortkomingen in producten en diensten van derden, hulppersonen en/of onderaannemers, waaronder ook software(-extensies) en (web)applicaties is uitgesloten.
10. De aansprakelijkheid van Voys voor schade van Klant als gevolg van het niet functioneren van een telefonische of elektronische alarmvoorziening en/of kostenregistratiesysteem is uitgesloten.
11. Het is Klant niet toegestaan om de Dienst te gebruiken in strijd met verplichtingen voortvloeiend uit de wet en/of de Overeenkomst, waaronder, maar niet beperkt tot, onrechtmatig spammen, de verspreiding van onrechtmatige content, spoofing, hacken, of enig ander misbruik. Klant is volledig aansprakelijk voor alle gevolgen van dergelijk gebruik. In het geval van (een redelijke verdenking van) oneigenlijk gebruik van de Dienst, jegens Voys of derden, is Klant aansprakelijk voor alle kosten en schade die Voys en/of derden hierdoor lijden en dient Klant Voys volledig schadeloos te stellen.
12. Voys heeft het recht om bevoegde overheidsinstellingen en derden met relevante belangen, op basis van een wettelijke taak, onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle informatie die relevant is voor het oneigenlijke gebruik van de Diensten, inclusief persoonsgegevens, zonder dat dit enige aansprakelijkheid voor Voys met zich meebrengt.

Artikel 15. Overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Onder overmacht aan de zijde van Voys wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:
   a. tekortkomingen door partijen van wie Voys bij de verlening van de Diensten afhankelijk is,
   b. het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins),
   c. gebreken, defecten en/of fouten in zaken, apparatuur, software, systemen, netwerken of materialen van Klant of waarvan Klant het gebruik aan Voys heeft voorgeschreven,
   d. oneigenlijk gebruik van zaken, apparatuur, software, systemen, netwerken of materialen door Klant,
   e. overheidsmaatregelen,
   f. vertragingen in het verkrijgen en/of intrekken van vergunningen/licenties,
   g. storingen van internet of telecommunicatiefaciliteiten,
   h. weersomstandigheden,

i. elektriciteitsstoringen,
j. (cyber)crime,
k. (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme;
l.. epidemieën en
m. vervoersproblemen.

2. Indien een overmachtsituatie langer dan twee (2) maanden duurt, behoudt Voys het recht op volledige vergoeding van de tot dan toe wel verrichte Diensten en aanverwante kosten.

Artikel 16. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Het is Klant niet toegestaan om de rechten en verplichtingen die hij heeft op grond van de Overeenkomst te verpanden, aan een derde te verkopen, over te dragen, en/of te bezwaren, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Voys.
2. In geval van een conflict tussen de eigenaren van een onderneming over het gebruik van de Diensten of de uitvoering van de Overeenkomst, zullen wijzigingen aan de Diensten niet worden doorgevoerd totdat een schriftelijke (vaststellings)overeenkomst tussen de eigenaren is gesloten, of een vonnis aanwezig is dat ten uitvoer kan worden gebracht.
3. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt tussen de eigenaren over het gebruik van de Diensten en/of geen vonnis aanwezig is dat ten uitvoer kan worden gebracht, wordt uitgegaan van de tekenbevoegde die de Overeenkomst initieel met Voys heeft ondertekend. Indien ook dit niet kan worden vastgesteld, wordt de betaling door de natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de zes (6) maanden voorafgaand aan het verzoek de facturen heeft voldaan, als leidend beschouwd.
4. Het is Voys te allen tijde toegestaan om haar rechten op grond van de Overeenkomst te verpanden, aan een derde te verkopen of over te dragen.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Voys en Klant is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag en buitenlandse wetgeving wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit of in verband staande met de Overeenkomst(en) en/of deze Algemene Voorwaarden is onderworpen aan de uitspraak van de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen.

Module B. VoIP-telefonie

Artikel 1. Het leveren van VoIP-telefonie

1. Voys doet er alles aan om diensten op het gebied van VoIP-telefonie naar behoren te leveren, maar kan niet garanderen dat de gesprekken altijd van constante kwaliteit, stabiliteit of beschikbaarheid zijn. Factoren buiten de invloedssfeer van Voys, zoals netwerkstoringen, internetverbindingen of de apparatuur van Klant, kunnen de gesprekskwaliteit beïnvloeden. Voys is niet aansprakelijk voor eventuele beperkingen, vertragingen of onderbrekingen in de gesprekskwaliteit.
2. Voys is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor storingen, beperkingen of vertragingen veroorzaakt door derden, zoals telecom- en internetproviders, hostingpartijen, API-leveranciers, autoriteiten of andere factoren buiten haar directe invloedssfeer.
3. Klant is verantwoordelijk voor het juiste, zorgvuldige en conforme gebruik van VoIP-telefonie, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Schade die voortvloeit uit onbevoegd gebruik, frauduleus gebruik, misbruik of ander onrechtmatig of onterecht gebruik door Klant of derden, is volledig voor rekening en risico van Klant.
4. De beschikbaarheid en functionaliteit van VoIP-telefonie kunnen variëren afhankelijk van het land waarin de dienst wordt gebruikt. Voys is niet aansprakelijk voor beperkingen voortvloeiend uit lokale wet- en regelgeving of technische beperkingen.
5. Klant dient zich te conformeren aan de Fair Use Policy van Voys. Indien blijkt dat Klant de diensten op een wijze gebruikt die in strijd is met deze policy, behoudt Voys zich het recht voor om de kosten van het oneigenlijk gebruik in rekening te brengen.

Artikel 2. Het gebruik van telefoonnummers

1. Klant verklaart en garandeert op de hoogte te zijn van de regiogebondenheid van bepaalde telefoonnummers en verplicht zich bij het gebruik van een telefoonnummer dat aan een specifieke regio is gekoppeld, te handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Klant erkent dat hij geen rechten kan doen gelden op het gebruik of behoud van telefoonnummers, behoudens de wettelijke voorschriften inzake nummerportabiliteit.
3. Voys is gerechtigd om de verstrekte telefoonnummers te wijzigen of in te trekken en zal Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen, waarbij – indien redelijkerwijs mogelijk – een overgangstermijn wordt geboden.
4. Klant garandeert dat hij de verstrekte telefoonnummers uitsluitend zal gebruiken in overeenstemming met het nationale nummerplan, de voorschriften van toezichthoudende autoriteiten en alle overige toepasselijke wet- en regelgeving.
5. Voys is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit wijzigingen in het nationale nummerplan, beslissingen van toezichthoudende autoriteiten, of andere wet- en regelgeving waardoor het gebruik van de verstrekte telefoonnummers wordt beperkt of onmogelijk gemaakt.

Module C. Platform

Artikel 1. Garanties Platform

1. Klant aanvaardt het Platform in de staat waarin dit zich bevindt op het moment van aflevering dan wel op het moment dat zij toegang verkrijgt ("as is"), inclusief alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
2. Na aflevering zal Voys zich inspannen om een optimale beschikbaarheid van het Platform te waarborgen. Daarnaast zal Voys het Platform op passende wijze beveiligen en zich inspannen om eventuele fouten ("bugs") zo snel mogelijk te verhelpen. Hoewel Voys zich inzet voor een veilige en stabiele werking, kan zij niet garanderen dat het Platform te allen tijde beschikbaar, foutloos of volledig beveiligd is.
3. Voys spant zich in om fouten en gebreken in het Platform, die niet door Voys zelf zijn ontwikkeld, te verhelpen, maar kan niet garanderen dat deze zullen worden verholpen.

Artikel 2. Beheer Platform

1. Klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het Platform. Voys is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van het Platform door Klant en/of als gevolg van de onbereikbaarheid van het Platform.
2. Klant heeft de mogelijkheid om zelf gegevens toe te voegen in het Platform, Klant is zelf verantwoordelijk voor de (juistheid van de) gegevens die Klant in het Platform toevoegt. Voys is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het toevoegen en/of aanpassen van deze gegevens door Klant.
3. Voys is te allen tijde gerechtigd het Platform te wijzigen.
4. Indien naar het oordeel van Voys een gevaar ontstaat voor het functioneren van het Platform, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, slecht beveiligde diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Voys gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Voys is niet aansprakelijk voor de gevolgen van deze maatregelen, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Voys.
5. Voys heeft het recht om het Platform of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing, verbetering of beveiliging, waaronder het doorvoeren van maatregelen ter bescherming van het Platform. Voys zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Voys is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met een dergelijke buitengebruikstelling.
6. Het door Voys beschikbaar gestelde Platform mag uitsluitend worden gebruikt door de in de Overeenkomst aangewezen en geautoriseerde gebruikers. Het is Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Voys, toegang te verlenen aan niet-geautoriseerde gebruikers en/of het aantal gebruikers uit te breiden boven het overeengekomen aantal.
7. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van het door Voys geleverde Platform. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructies aan en het gebruik van zijn gebruikers.

8. Klant zorgt zelf voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software. Op zijn eigen apparatuur zal hij de benodigde software installeren, inrichten, configureren en optimaliseren. Indien nodig zal Klant een en ander aanpassen en up-to-date houden.

Artikel 3. Gebruiksrecht

1. Het eigendomsrecht en alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van het Platform berusten uitsluitend bij Voys, aan haar gelieerde vennootschappen en/of derden van wie Voys het gebruiksrecht heeft verkregen.
2. Met het sluiten van de Overeenkomst verkrijgt Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar, niet aan derden beschikbaar te stellen, tijdelijk en onherroepbaar gebruiksrecht om van het Platform gebruik te maken. Het gebruiksrecht wordt verleend voor de duur van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Wanneer Klant, om welke reden dan ook, geen gebruiksrecht meer heeft, zal Voys Klant de toegang tot het Platform intrekken.
4. Klant garandeert dat hij het Platform niet deelt met derden, niet reproduceert, kopieert of wijzigt. Klant garandeert tevens dat hij geen “reverse engineering” zal toepassen, voor zover een dergelijk verbod is toegestaan onder de toepasselijke wet- en regelgeving.
5. Klant garandeert dat hij het Platform uitsluitend gebruikt voor zichzelf en het doeleinde zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
6. Klant zal zijn medewerkers/gebruikers binden aan ten minste dezelfde voorwaarden als waaronder het Platform ter beschikking is gesteld aan Klant.
7. Voys is gerechtigd het aan Klant verleende gebruiksrecht met onmiddellijke ingang in te trekken indien Klant handelt in strijd met de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of de toepasselijke wet- en regelgeving. In dat geval is Voys gerechtigd de toegang tot het Platform te blokkeren zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

Module D. Hosting

Artikel 1. Uitvoering Hosting

1. Voys zal zich inspannen om te zorgen dat Klant gebruik kan maken van de Hosting.
2. Voys kan echter niet garanderen dat de Hosting onder alle omstandigheden beschikbaar is. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn.
3. Voys zal zich inspannen om zo min mogelijk downtime te laten bestaan. Voys biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime.
4. Voys heeft het recht om de Hosting tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Voys zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Voys is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling.
5. Voys kan een maximum stellen aan de opslagcapaciteit of het maandelijkse dataverkeer dat Klant mag of kan gebruiken.
6. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen, is Voys gehouden back-ups te maken van door Klant opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 2. Gedragsregels

1. Klant onthoudt zich van het opslaan en/of verspreiden van materiaal in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
   a. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend, erotisch of pornografisch is;
   b. inbreuk maakt op de rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht;
   c. de persoonlijke levenssfeer (privacy) van derden schendt, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden.
   d. virussen of andere schadelijke programma's of data bevat.
2. Het is Klant verboden processen, programma's of andere activiteiten uit te voeren, al dan niet via de systemen van Voys, waarvan Klant weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze schade kan toebrengen aan Voys, haar klanten en/of leveranciers, waaronder – maar niet beperkt tot – hacken, spoofing of andere vormen van misbruik.
3. Indien naar het oordeel van Voys een gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of netwerken van Voys of derden, is Voys gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Meer in het bijzonder kan een dergelijk gevaar bestaan door overmatig verzenden van gegevens, slecht beveiligde diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software.

4. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Voys data en/of informatie onverwijld van de systemen van Voys verwijderen, bij gebreke waarvan Voys het recht heeft de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Voys heeft tevens het recht om bij schending of dreigende schending van het eerste lid van dit artikel Klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande doet geen afbreuk aan de overige maatregelen en/of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten van Voys jegens Klant. Voys heeft in dat geval voorts het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder hiervoor jegens Klant aansprakelijk te zijn.

Module E. Support

Artikel 1. Uitvoering Support

1. Voys zal Support verlenen via e-mail, telefonisch of op een andere door Voys gekozen methode. Voys zal zich inspannen om Klant zo goed mogelijk te ondersteunen bij het gebruik van de Diensten. Voys kan echter niet garanderen dat de Support in alle gevallen het gewenste resultaat zal opleveren.
2. Support wordt verleend tijdens de reguliere werktijden van Voys. Voys streeft ernaar om vragen en problemen binnen een redelijke termijn te behandelen, maar garandeert geen exacte respons- en hersteltijden, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk met Klant is overeengekomen.
3. Klant is verantwoordelijk voor het correct en tijdig aanleveren van de benodigde informatie en documentatie om de Support effectief uit te kunnen voeren. Bij het niet naleven van deze verplichting kan Voys niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele vertragingen of onjuiste Support.
4. Voys kan bij het verlenen van Support afhankelijk zijn van de medewerking of diensten van derden, zoals softwareleveranciers, hostingproviders en/of supportleveranciers. Voys is niet aansprakelijk voor vertragingen of beperkingen in de Support die voortvloeit uit de handelwijzen of nalatigheden van deze derden.

Module F. Hardware

Artikel 1. Garanties Hardware

1. Voys levert de Hardware "as is" en geeft geen expliciete garanties met betrekking tot de geleverde Hardware, behalve indien uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. De Hardware geldt als opgeleverd en geaccepteerd door Klant zodra deze aan Klant is geleverd of beschikbaar is gesteld voor gebruik, tenzij Klant binnen 24 uren na levering schriftelijk melding maakt van gebreken. In dat geval zal Voys, naar eigen oordeel, de gebreken herstellen of de Hardware vervangen, indien de gebreken door Voys als gegrond worden beschouwd.
2. Voys biedt een garantie van twaalf (12) maanden vanaf de datum van levering, waarin zij zich zal inspannen om defecten die het gevolg zijn van fabricage- of materiaalgebreken kosteloos te herstellen. Deze garantie is uitsluitend van toepassing op defecten die optreden onder normaal gebruik en binnen de gestelde garantieperiode.
3. De garantie dekt geen schade die is veroorzaakt door onjuist gebruik, externe schade, ongeautoriseerde reparaties, wijzigingen, verwaarlozing van de Hardware of het niet volgen van de gebruiksaanwijzing door Klant.

4. Na afloop van de garantieperiode of indien geen garantie is overeengekomen, is Klant volledig verantwoordelijk voor eventuele kosten met betrekking tot reparaties of vervangingen van de Hardware.