

Algemene Voorwaarden VoIP.nl

Artikel 1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Aventel B.V., handelend onder het label "VoIP.nl", statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudend aan de Rijsstraatweg 371, 2025 DB Haarlem, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34352258, hierna te noemen: "VoIP.nl", en een wederpartij die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, hierna te noemen "Wederpartij".
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Aventel, voor de uitvoering waarvan door Aventel derden dienen te worden betrokken. Door Aventel ingeschakelde derden mogen zich op deze algemene voorwaarden beroepen, alsof zij zelf partij bij deze algemene voorwaarden jegens de Wederpartij zijn.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Aventel en Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Indien Aventel niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Aventel in enigerlei mate het recht zou verliezen of daarvan afstand zou doen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
5. De dienstverlening onder het label VoIP.nl wordt geheel online aangeboden, gecontracteerd en beheerd. De Wederpartij erkent en aanvaardt dat communicatie, facturatie, ondertekening van de overeenkomst, afgifte van machtigingen en serviceverlening in beginsel uitsluitend langs elektronische weg plaatsvindt.
6. Alle communicatie tussen partijen kan rechtsgeldig langs elektronische weg plaatsvinden. E-mailberichten, berichten via klantportalen, elektronische ordersystemen en geautomatiseerde meldingen gelden als schriftelijke communicatie in de zin van deze voorwaarden. De administratie van Aventel strekt, behoudens door de Wederpartij te leveren tegenbewijs, tot dwingend bewijs van het bestaan en de inhoud van de tussen partijen gesloten overeenkomsten en van de door Aventel verrichte prestaties.

Artikel 2. Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Aventel zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis-, verblijf-, verzend-, parkeer- en administratiekosten, tenzij schriftelijk anders aangegeven.

3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Aventel niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
4. Een offerte heeft een geldigheidstermijn van 1 maand. Na deze periode heeft Aventel het recht om eventuele prijsstijgingen door te voeren.
5. Aventel behoudt zich het recht voor om onvoorziene tussentijdse prijsstijgingen, of stijgingen van kosten van overheidswege (waaronder belastingen), van te leveren artikelen in rekening te brengen aan Wederpartij.
6. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de Wederpartij opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn dan heeft Aventel het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkheid bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

Artikel 3. Contractduur, leveringstermijnen, uitvoering en wijziging overeenkomst, algemene voorwaarden

1. De overeenkomst tussen Aventel en Wederpartij wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn.
3. Indien Aventel gegevens behoeft van Wederpartij voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat Wederpartij deze juist en volledig aan Aventel ter beschikking heeft gesteld.
4. In aanvulling op het bepaalde in lid 3 vangt de uitvoeringstermijn voor diensten onder het label VoIP.nl niet eerder aan dan nadat (i) de Wederpartij een geldig SEPA-machtigingsformulier aan VoIP.nl heeft verstrekt en (ii) de eerste factuur als bedoeld in artikel 6 door VoIP.nl is ontvangen en volledig is voldaan.
5. Levering geschiedt naar uitsluitend inzicht van Aventel, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Wederpartij is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien Wederpartij afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Aventel gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Wederpartij.
6. Aventel heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
7. Aventel is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Aventel de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Aventel zal zich naar beste kunnen inspannen haar dienstverlening met zorg uit te voeren. Alle werkzaamheden c.q. dienstverlening van Aventel worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Aventel schriftelijk en uitdrukkelijk een voldoende bepaalbaar resultaat heeft toegezegd.

10. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Wederpartij, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit ook consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Aventel zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Wederpartij aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. In geval van een eenzijdige wijziging heeft Wederpartij de mogelijkheid om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen tot het moment van ingang van deze wijziging. Aventel zal Wederpartij tijdig vooraf informeren over eventuele eenzijdige wijzigingen.
11. Indien door de wensen van de Wederpartij die door Aventel redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd, de hoeveelheid werkzaamheden die Aventel op grond van de overeenkomst dient te verrichten toeneemt, is er sprake van meerwerk. Indien Aventel van mening is dat er sprake is van meerwerk zal zij daarvan melding maken aan de Wederpartij en vragen om goedkeuring voor het uitvoeren van het meerwerk. Aventel is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat goedkeuring is verkregen. Na verkregen goedkeuring en nadat de werkzaamheden daadwerkelijk door Aventel zijn uitgevoerd, is Aventel gerechtigd voor het meerwerk een factuur te sturen. Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertijden vanwege meerwerk is de Wederpartij zelf verantwoordelijk.
12. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Aventel gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Aventel bevoegde persoon en Wederpartij akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Aventel op en is voor Wederpartij evenmin grond om de overeenkomst te beëindigen. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Aventel een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken. Onder genoemde omstandigheden heeft Wederpartij de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen.
13. Aventel is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Aventel stelt de Wederpartij van de gewijzigde voorwaarden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding op de hoogte. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van inwerkingtreding ook voor reeds bestaande overeenkomsten, tenzij de wijziging leidt tot een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare verslechtering van de (rechts)positie van de Wederpartij, in welk geval de Wederpartij gerechtigd is de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand schriftelijk te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden.
14. Indien Aventel met de Wederpartij een vaste prijs overeenkomt, is Aventel niettemin gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 juni te indexeren op basis van de meest recente CBS-dienstenprijsindex (commerciële dienstverlening). Onverminderd het voorgaande is Aventel te allen tijde gerechtigd tot

verhoging van tarieven indien deze verhoging het gevolg is van een wettelijke verplichting, wijziging van heffingen of belastingen, of van een prijsverhoging bij een door Aventel ingeschakelde toeleverancier. Van een dergelijke tussentijdse verhoging stelt Aventel de Wederpartij zo mogelijk ten minste één (1) maand vooraf op de hoogte.

15. Indien Wederpartij een consument is, heeft deze bij verlenging van rechtswege een opzegtermijn van 1 maand. Het is voor Wederpartij niet mogelijk om een glasvezelverbinding te verhuizen. DSL verbindingen kunnen conditioneel wel worden verhuisd. Wederpartij dient hiertoe contact op te nemen met Aventel. Afhankelijk van de situatie zal Aventel hiervoor kosten in rekening brengen.
16. De Wederpartij is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van een opdracht mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Wederpartij er zorg voor dat alle gegevens waarvan Aventel aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht tijdig aan Aventel worden verstrekt. Indien de Wederpartij bovenvermelde nalaat, is Aventel gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de levertijd van de opdracht langer duurt.
17. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere partij.
18. Alle door Aventel verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Aventel. De Wederpartij verkrijgt alleen een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, herroepbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
19. Indien de overeenkomst door twee of meer (rechts)personen als Wederpartij wordt gesloten, zijn deze (rechts)personen jegens Aventel hoofdelijk verbonden voor de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 4. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Aventel is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst al niet met onmiddellijke ingang te beëindigen, zulks naar keuze van Aventel, indien:
 - (I) Wederpartij in verzuim is;
 - (II) 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 naar inzicht van Aventel onvoldoende is;
 - (III) door de vertraging aan de zijde van Wederpartij niet langer van Aventel kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Aventel bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Aventel kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Aventel op Wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Aventel de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Aventel tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5. Indien de ontbinding aan Wederpartij toerekenbaar is, is Aventel gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, zal Aventel in overleg met Wederpartij redelijkerwijs zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de beëindiging van de overeenkomst aan Wederpartij toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Aventel extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Wederpartij in rekening gebracht. Wederpartij is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Aventel anders aangeeft.
7. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Wederpartij, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Wederpartij niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Aventel vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Aventel op Wederpartij zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
8. Indien Wederpartij een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan Wederpartij in rekening worden gebracht.
9. Aventel is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst, al dan niet in het kader van een reorganisatie of overdracht van (delen van) haar onderneming, over te dragen aan een aan haar gelieerde (groeps)vennootschap of aan een derde die haar onderneming of het desbetreffende onderdeel daarvan voortzet. De Wederpartij verleent hiervoor bij voorbaat haar medewerking en instemming.

Artikel 5. Overmacht

1. Indien Aventel door overmacht verhinderd is de overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Wederpartij heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente. Onder overmacht zijn mede te verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, werkstakingen, brand, ongeval of ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in het vervoer, storende wettelijke bepalingen, beperkingen van invoer/uitvoer, door Aventel onvoorziene problemen bij productie of transport, faillissement van leveranciers, atmosferische storingen, onderhoud, tijdelijke beperkingen en/of storingen aan het communicatienetwerk en/of netwerkfaciliteiten of onjuiste of gestoorde overbrengingen dan wel slechte kwaliteit van het communicatienetwerk of epidemie of pandemie of overheidsmaatregelen als gevolg van een epidemie of pandemie en elke andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Aventel afhankelijk is, zoals de niet of niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door Aventel zijn ingeschakeld. Onder overmacht wordt mede verstaan: cyberaanvallen, DDoS-aanvallen, ransomware-incidenten, storingen of uitval van clouddiensten en datacenterdiensten van toeleveranciers, verplichte maatregelen op grond van de NIS2-richtlijn of daarop gebaseerde nationale wetgeving, en iedere andere omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Aventel afhankelijk is.
2. Indien sprake is van een overmacht situatie is Aventel bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te beëindigen. Indien de overmacht situatie langer dan 4 weken duurt, dan is ook Aventel bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te beëindigen.

3. Indien Aventel bij het intreden van de overmacht situatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als het betref een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6. Betaling en incassokosten

1. Op overeenkomsten die worden gesloten onder het label VoIP.nl is uitsluitend het bepaalde in artikel 16 van deze algemene voorwaarden van toepassing. De overige leden van dit artikel zijn op VoIP.nl-overeenkomsten niet van toepassing.

Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Aventel in het kader van de overeenkomst geleverde zaken en diensten blijven eigendom van Aventel totdat Wederpartij alle verplichtingen uit de met Aventel gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. Dit impliceert dat bij een onverhoopt faillissement van Wederpartij, Aventel zich het recht voorbehoudt geleverde hardware terug te halen.
2. Door Aventel geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. Wederpartij is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. Wederpartij dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Aventel veilig te stellen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Wederpartij verplicht om Aventel daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
5. Wederpartij verplicht zich om 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 op eerste verzoek aan Aventel ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Aventel gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt Wederpartij zich er jegens Aventel bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
6. Voor het geval Aventel zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Wederpartij bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Aventel en door Aventel aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Aventel zich bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 8. Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn

1. De door Aventel te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient Wederpartij zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Aventel kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.

2. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 12 maanden na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders, schriftelijk zijn overeengekomen. Indien de door Aventel verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders schriftelijk wordt vermeld.
3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door Wederpartij en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Aventel, Wederpartij of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. Wederpartij komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Aventel geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.
4. De Wederpartij is gehouden het geleverde onverwijld na ontvangst en vóór ingebruikname te (doen) onderzoeken. Zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) dagen na levering schriftelijk aan Aventel te worden gemeld. Niet zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) dagen na ontdekking daarvan, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na levering, schriftelijk aan Aventel te worden gemeld. Bij gebreke daarvan kan de Wederpartij zich op grond van artikel 6:89 BW niet langer op een gebrek beroepen en vervallen haar rechten ter zake.
5. Indien Wederpartij tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. Wederpartij blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken.
6. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Aventel de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan, ter keuze van Aventel vervangen of zorg dragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan Wederpartij voldoen. Indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is dient wederpartij schriftelijke kennisgeving te doen ter zake van het gebrek aan Aventel. In geval van vervanging is Wederpartij gehouden om de vervangen zaak aan Aventel te retourneren en de eigendom daarover aan Aventel te verschaffen, tenzij Aventel schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Aventel daardoor gevallen, integraal voor rekening van Wederpartij.
8. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan Wederpartij in rekening gebracht worden.
9. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjarings- en vervaltermijn van alle vorderingen en verweren jegens Aventel en de door Aventel bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één (1) jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de vordering opeisbaar is geworden of het verweer gerezen is.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. De volledige aansprakelijkheid van Aventel uit hoofde van wanprestatie, onrechtmatige daad of uit enige anderen hoofde is beperkt tot directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (I) materiële schade aan zaken;
- (II) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de directe schade; en
- (III) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.

De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden cumulatief: onder geen beding is Aventel aansprakelijk voor een hoger bedrag dan het in lid 7 en lid 8 genoemde maximum.

2. Aventel is niet aansprakelijk uit hoofde van wanprestatie, onrechtmatige daad of uit enige anderen hoofde voor indirecte schade, waaronder begrepen persoons- en zaakschade, immateriële schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Wederpartij aan Aventel voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, onbeschikbaarheid van systemen, schade door hacks, schade door netwerkinbreuken, of gemiste kansen voortvloeiend uit of verband houdende met een overeenkomst.
3. Aventel is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Aventel is uitgegaan van door of namens Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. Aventel is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet dan wel niet correct en/of volledig opvolgen van door haar gegeven dan wel uitdrukkelijk vermelde instructies en/of gebruiksaanwijzingen.
5. Aventel is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van misbruik, diefstal of op andere wijze onrechtmatig handelen door een derde als gevolg waarvan een ander dan de Wederpartij gebruik kan maken van de door Aventel geleverde diensten dan de Wederpartij. In dat geval blijft Wederpartij gehouden voor de afgenomen diensten te betalen.
6. In geval van enige aansprakelijkheid aan de zijde van Aventel, zal de volledige aansprakelijkheid van Aventel voor enige schade, uit welke hoofde dan ook, beperkt zijn tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Aventel.
7. Indien om welke reden dan ook de aansprakelijkheidsverzekering van Aventel geen aanspraak geeft op een uitkering, zal de volledige aansprakelijkheid van Aventel voor enige schade, uit welke hoofde dan ook, beperkt zijn tot het door Wederpartij verschuldigde en betaalde bedrag uit hoofde van een overeenkomst waar de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking op heeft. Indien de overeenkomst waar de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking op heeft hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, zal de aansprakelijkheid van VoIP.nl als bedoeld in dit artikel beperkt zijn tot het door Wederpartij verschuldigde en betaalde totale bedrag in het kalenderjaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. In geen geval zal de volledige aansprakelijkheid van Aventel echter meer bedragen dan €10.000,- (zegge: tienduizend Euro) per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak.
8. In afwijking van het bepaalde in dit artikel, zal de volledige aansprakelijkheid van Aventel voor schade veroorzaakt door dood of lichamelijk letsel beperkt zijn tot €1.000.000,- (zegge: één miljoen Euro).
9. De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Aventel of haar leidinggevenden.
10. De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden ook ten behoeve van alle aan Aventel gelieerde ondernemingen, alsmede haar directie, bestuurders, werknemers, agenten, vertegenwoordigers, rechtsverkrijgers en rechtsopvolgers.

11. Iedere vordering op Aventel, tenzij deze door Aventel is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
12. De Wederpartij vrijwaart Aventel voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de door Aventel uitgevoerde overeenkomst, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Aventel of haar leidinggevenden.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

1. Aventel behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Aventel 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 Wederpartij ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot de diensten en bruikleenproducten en de benamingen daarvan, en met betrekking tot alles wat Aventel ontwikkelt, vervaardigt of verstrekt, daaronder begrepen verpakkingen, handleidingen, reclamemateriaal en afbeeldingen, komen toe aan Aventel. Het is de Wederpartij niet toegestaan om gebruik te maken van handelsnamen, merken, logo's en andere aanduidingen van Aventel, tenzij Wederpartij hiervoor de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Aventel ontvangt. In dit laatste geval zal de Wederpartij zich houden aan de richtlijnen en instructies van Aventel met betrekking tot het gebruik van de merken, logo's en andere aanduidingen van Aventel. Het is Wederpartij niet toegestaan om enige aanduiding omtrent octrooien, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de bruikleenproducten te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Aventel en de Wederpartij is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) wordt uitgesloten.
2. De Nederlandse rechter is te allen tijde bevoegd. De rechter in de vestigingsplaats van Aventel is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Aventel het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid

1. Partijen zullen alle informatie die hen door de andere partij op welke wijze ook en in welke vorm ook ter beschikking wordt gesteld, of waartoe zijn toegang hebben gedurende de duur van de overeenkomst, geheimhouden.
2. Partijen zullen de informatie niet aan derden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, ter beschikking stellen, openbaar (laten) maken of op enige andere wijze aan derden bekend laten worden. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien en voor zover de informatie als niet-vertrouwelijk heeft te gelden, te weten wanneer de informatie op het moment van terbeschikkingstelling door de andere partij:

- (I) reeds op rechtmatige wijze in bezit van de ontvangende partij was of aan haar bekend was zonder direct of indirect afkomstig te zijn van de andere partij; of
 - (II) reeds op rechtmatige wijze publiekelijk bekend was gemaakt.
3. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht tot drie (3) jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij de informatie van nature een langere beschermingsduur vereist, in welk geval de geheimhoudingsplicht voor die informatie voortduurt zolang de vertrouwelijke aard daarvan dit rechtvaardigt.

Artikel 13. Gegevens en gegevensbescherming

1. Indien Aventel persoonsgegevens verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke, verwerkt zij dergelijke persoonsgegevens zoals uiteengezet in haar privacyverklaring die te raadplegen is op de website van Aventel.
2. Indien Aventel persoonsgegevens verwerkt als verwerker ten behoeve van de Wederpartij, zal Aventel voor zover er geen sprake is van een afzonderlijke verwerkersovereenkomst tussen Aventel en de Wederpartij:
 - (I) alleen handelen op instructie van de Wederpartij en de persoonsgegevens niet gebruiken of anderszins te verwerken voor andere doeleinden.
 - (II) passende technische en organisatorische maatregelen treffen, zoals ook uiteengezet op (het al dan niet besloten deel van) haar website, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang en de context van de verwerking van persoonsgegevens, de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, om persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking, ongeoorloofde toegang, ongeoorloofd gebruik of tegen enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, en zal de Wederpartij zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking, informeren ingeval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens of een beveiligingsincident dat de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de verwerkte gegevens raakt.
 - (III) geen persoonsgegevens doorgeven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij daarvoor een geldige doorgiftegrondslag als bedoeld in hoofdstuk V AVG bestaat, waaronder in elk geval begrepen een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of de door Aventel gehanteerde Standard Contractual Clauses (SCC's), aangevuld met eventuele aanvullende passende waarborgen (Transfer Impact Assessment);
 - (IV) waarborgen dat persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn en verwerkt worden door medewerkers die toegang tot deze persoonsgegevens nodig hebben om de werkzaamheden te verrichten die nodig zijn voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van en overeenkomst;
 - (V) inlichten over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van andere (sub) verwerkers, waarbij de Wederpartij de mogelijkheid wordt geboden om op redelijke gronden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. In het geval van onoverkomelijke bezwaren is Wederpartij, voor zover er sprake van redelijke gronden voor bezwaar, uitsluitend gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat Wederpartij daarbij op enige wijze schadeplichtig wordt.

- (VI) aan alle ingeschakelde (sub)verwerkers in ieder geval steeds dezelfde verplichtingen opleggen als die gelden voor Aventel uit hoofde van dit artikel;
 - (VII) redelijke medewerking verlenen en informatie te verstrekken aan Wederpartij als zij daar redelijkerwijs om verzoekt, om haar in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het kunnen voldoen aan verzoeken van betrokkenen in het kader van hun privacyrechten, het kunnen voldoen aan aanwijzingen of besluiten van toezichthoudende autoriteiten, of het redelijkerwijs mogelijk maken om audits uit te (laten) voeren;
 - (VIII) na beëindiging of afloop van de verwerking van persoonsgegevens, naar gelang de keuze van de Wederpartij, de persoonsgegevens wissen of aan Wederpartij verstrekken onder vernietiging van alle bestaande kopieën, tenzij de persoonsgegevens om welke reden dan ook langer bewaard dienen te worden.
3. Op eerste verzoek van Aventel zal de Wederpartij onverwijld en onvoorwaardelijk haar medewerking verlenen aan het sluiten van een afzonderlijke verwerkersovereenkomst tussen partijen waarbij de model-verwerkersovereenkomst van Aventel leidend is. In het geval tussen partijen geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst is overeengekomen, zal dit artikel gelden als een verwerkersovereenkomst.
 4. Bij het verlenen van enige medewerking en/of verrichten van enige werkzaamheden als bedoeld in dit Artikel 13 is Aventel gerechtigd om kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen bij Wederpartij, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen.
 5. De Wederpartij is verplicht Aventel schriftelijk op de hoogte te stellen van enige wijziging in zijn persoonlijke gegevens waaronder begrepen wijzigingen in adres, telefoonnummer en bankgegevens en voor de Wederpartij tevens bedrijfswijzigingen, zoals bedrijfsnaam en rechtsvorm. De Wederpartij is aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het niet of niet tijdig (ten minste veertien (14) dagen voor de beoogde ingangsdatum van de wijziging(en)) doorgeven van gewijzigde gegevens.
 6. Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van privacyregelgeving en voor zover Aventel betreft de Telecommunicatiewet na te komen.
 7. De Wederpartij vrijwaart Aventel voor alle schade en aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst tussen de Wederpartij en Aventel die jegens Aventel mochten worden ingesteld op grond van privacyregelgeving en/of de Telecommunicatiewet, tenzij dergelijke schade en aanspraken volledig en uitsluitend zijn toe te rekenen aan Aventel.

Artikel 14. Klachtenregeling

1. Aventel hecht belang aan een zorgvuldige behandeling van klachten en vragen. De klantenservice van Aventel is bereikbaar via service@aventel.nl. Klachten over de geleverde diensten kunnen schriftelijk of per e-mail via dit adres worden ingediend.
2. Aventel bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf (5) werkdagen en behandelt de klacht binnen dertig (30) dagen na ontvangst, tenzij een langere termijn noodzakelijk is, in welk geval Aventel de Wederpartij tijdig van de verlenging en de verwachte doorlooptijd op de hoogte stelt.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een telecommunicatiedienst als bedoeld in de Telecommunicatiewet en niet naar tevredenheid van de Wederpartij wordt opgelost, staat het de Wederpartij vrij zich te wenden tot de bevoegde rechter dan wel, voor zover van toepassing, tot de Autoriteit Consument en Markt.

4. Het indienen van een klacht ontslaat de Wederpartij niet van haar (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst.

Artikel 15. Service Levels en beschikbaarheid

1. Voor door Aventel geleverde telecommunicatie- en clouddiensten gelden de service levels zoals opgenomen in de Service Level Agreement van Aventel, welke als integraal onderdeel van de overeenkomst geldt. De actuele versie van de SLA is te raadplegen en te downloaden via: <https://aventel.nl/downloads/SLA-Aventel-Diensten-v1.1.pdf>. De Wederpartij verklaart door het aangaan van de overeenkomst kennis te hebben genomen van de inhoud van de SLA en daarmee akkoord te gaan.
2. Aventel spant zich in om de in de SLA overeengekomen beschikbaarheid te realiseren, doch geeft geen garantie op ononderbroken of foutloze dienstverlening. Gepland onderhoud en storingen bij toeleveranciers vallen buiten de beschikbaarheidsberekening.
3. Overschrijding van de overeengekomen service levels geeft de Wederpartij uitsluitend recht op de in de SLA opgenomen servicecredits, welke de enige en exclusieve remedie vormen en in de plaats treden van enige verdere schadevergoeding, onverminderd het bepaalde in artikel 9.

Artikel 16. Betalingsvoorwaarden VoIP.nl

1. Dit artikel bevat de betalingsvoorwaarden voor alle overeenkomsten die door Aventel worden aangeboden en gesloten onder het label VoIP.nl. In geval van strijdigheid met enig ander artikel van deze algemene voorwaarden prevaleert het bepaalde in dit artikel.
2. **Eerste factuur.** Onverwijld na totstandkoming van de overeenkomst stuurt VoIP.nl de Wederpartij langs elektronische weg een eerste factuur. Deze factuur omvat:
 - a. de eventuele eenmalige kosten, waaronder in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de activeringskosten en de kosten voor bestelde hardware;
 - b. de abonnementskosten voor de kalendermaand waarin de overeenkomst tot stand komt, naar rato berekend vanaf de beoogde ingangsdatum van de dienst; en
 - c. de volledige abonnementskosten voor de daaropvolgende kalendermaand.
3. **Levering na betaling.** VoIP.nl gaat eerst over tot levering, activering en terbeschikkingstelling van de bestelde dienst nadat de in lid 2 bedoelde eerste factuur volledig door VoIP.nl is ontvangen en is gecrediteerd op haar bankrekening. Tot dat moment is VoIP.nl gerechtigd haar verplichtingen op te schorten zonder daardoor schadeplichtig te zijn jegens de Wederpartij. Indien de eerste factuur niet binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum volledig is voldaan, is VoIP.nl zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd haar recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten en gederfde omzet.
4. **Maandelijkse abonnementsfacturatie.** Met ingang van de tweede volledige kalendermaand na levering wordt de Wederpartij maandelijks vooraf gefactureerd voor de abonnementskosten. De maandelijkse abonnementsfactuur wordt op of omstreeks de tiende (10e) dag van de betreffende kalendermaand langs elektronische weg verzonden. De factuur is vanaf factuurdatum onmiddellijk opeisbaar. VoIP.nl verzamelt de opeisbare facturen en voert de SEPA-incasso uit in wekelijkse batches, waardoor het verschuldigde bedrag in de regel binnen één (1) tot zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum van de rekening van de Wederpartij wordt afgeschreven. De Wederpartij is verplicht ervoor zorg te dragen dat haar rekening vanaf factuurdatum gedurende deze periode toereikend is

voor uitvoering van de incasso-opdracht. De fatale betaaltermijn bedraagt zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum; eerst na ommekomst van deze termijn is de Wederpartij van rechtswege in verzuim, onverminderd het recht van VoIP.nl om de incasso-opdracht reeds binnen deze termijn ter uitvoering aan te bieden.

5. **Verplichte SEPA-machtiging.** Betaling van de maandelijkse abonnementsfacturen vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso via een doorlopende SEPA Business-to-Business-machtiging. De Wederpartij is verplicht bij of vóór totstandkoming van de overeenkomst een geldige SEPA-machtiging aan VoIP.nl te verstrekken en deze machtiging gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in stand te houden, alsmede haar bank zodanig te instrueren dat de machtiging bij haar bank is geregistreerd. Het niet verstrekken, intrekken of ongeldig worden van de machtiging, dan wel het niet kunnen uitvoeren van een incasso-opdracht uit hoofde van de machtiging, levert een toerekenbare tekortkoming op in de nakoming van de overeenkomst.
6. **Gevolgen van stornering of mislukte incasso.** Indien een SEPA-incasso wordt gestorneerd, geweigerd of om enige andere reden niet kan worden uitgevoerd, en het verschuldigde bedrag evenmin vóór afloop van de in lid 4 bedoelde fatale betaaltermijn van zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum op de rekening van VoIP.nl is bijgeschreven, is de Wederpartij na het verstrijken van die termijn van rechtswege in verzuim zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist. VoIP.nl is in dat geval gerechtigd, naar eigen keuze en cumulatief:
 - a. de wettelijke handelsrente in rekening te brengen vanaf de oorspronkelijke vervaldatum;
 - b. administratie- en stornokosten in rekening te brengen van € 15,- per gestorneerde of mislukte incasso-opdracht;
 - c. de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, te beperken of buiten gebruik te stellen, inclusief blokkade van uitgaand telefoonverkeer, totdat het volledige openstaande bedrag is voldaan;
 - d. na een tweede gestorneerde of mislukte incasso, dan wel bij meer dan zeven (7) kalenderdagen verzuim, de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden en alle nog openstaande contractsbedragen (inclusief de abonnementsvergoedingen voor de resterende initiële contractperiode) in één keer opeisbaar te verklaren; en
 - e. buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 250,-, onverminderd het recht van VoIP.nl de werkelijk gemaakte hogere kosten te verhalen.
7. **Heractivering.** Heractivering van een op grond van lid 6 opgeschorte of buiten gebruik gestelde dienst vindt uitsluitend plaats nadat het volledige openstaande bedrag, inclusief verschuldigde rente, stornokosten en incassokosten, door VoIP.nl is ontvangen. VoIP.nl is gerechtigd voor de heractivering heraansluitkosten in rekening te brengen van € 30,- per gebruiker (seat) én € 30,- per telefoonnummer dat opnieuw in dienst wordt gesteld, onverminderd haar bevoegdheid om de op dat moment geldende actuele tarieven te hanteren.
8. **Bezwaren tegen facturen.** Bezwaren van de Wederpartij tegen (de hoogte van) een factuur schorten de betalingsverplichting niet op en geven geen grond voor opschorting of terugboeking van een SEPA-incasso. Eventuele bezwaren dienen binnen zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd bij VoIP.nl te worden ingediend via het in artikel 14 bedoelde klachtenadres. Na het verstrijken van deze termijn wordt de factuur geacht door de Wederpartij te zijn aanvaard.

9. **Zekerheidstelling bij verhoogd risico.** VoIP.nl is te allen tijde gerechtigd om, bij aanwijzingen van een verhoogd kredietrisico, een negatief resultaat bij een kredietwaardigheidstoets, een eerdere gestorneerde of niet-uitgevoerde incasso of andere objectief kenbare omstandigheden, van de Wederpartij nadere zekerheid voor de nakoming van haar verplichtingen te verlangen, bijvoorbeeld in de vorm van een waarborgsom, bankgarantie of vooruitbetaling van meerdere maanden abonnementskosten. Totdat deze zekerheid is gesteld, is VoIP.nl gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.
10. **Wijze van factureren en bewijs.** Facturen worden uitsluitend langs elektronische weg verzonden naar het door de Wederpartij opgegeven e-mailadres en/of via het klantportaal van VoIP.nl. De Wederpartij is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van dit adres. De administratie van VoIP.nl strekt tussen partijen tot dwingend bewijs van de verschuldigdheid en de hoogte van de verzonden facturen en de verrichte incasso-opdrachten, behoudens door de Wederpartij te leveren tegenbewijs.