

# Aanvullende voorwaarden ZZP-MKB

*Ter aanvulling van Algemene Voorwaarden ICTWaarborg*

*versie 1 - november 2016*

## 1. Werking

- 1.1. De hier vermelde voorwaarden dienen ter aanvulling van de Algemene voorwaarden van ICTWaarborg. In deze overeenkomst wordt gebruik gemaakt van definities binnen de Algemene voorwaarden van ICTWaarborg.
- 1.2. De voorwaarden van ICTWaarborg prevaleren te allen tijde boven deze voorwaarden.
- 1.3. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing als Opdrachtgever een telefooncentrale bestelt via de bestelprocedure [voclarion.nl/zzp-mkb/bestellen/](http://voclarion.nl/zzp-mkb/bestellen/) (hierna: "de bestelprocedure"). Opdrachtgever geeft in de bestelprocedure aan akkoord te zijn gegaan met deze voorwaarden.

## 2. De telefooncentrale (levering van de dienst)

- 2.1. **De overeenkomst:** door de bestelling van een telefooncentrale via de bestelprocedure gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemer een overeenkomst tot opdracht aan voor de levering van een dienst zoals deze is beschreven in dit artikel (hierna: de "telefooncentrale").
- 2.2. **Omvang leveringsplicht:** Opdrachtgever verkrijgt voor de duur van de overeenkomst toegang tot en kan gebruik maken van een vooraf ingestelde telefooncentrale op een online gehost platform.
- 2.3. **Inrichting telefooncentrale:** Opdrachtgever kan via de bestelprocedure, en na bestelling via zijn account, de wensen voor de inrichting van de telefooncentrale aangeven. De telefooncentrale wordt door Opdrachtnemer ingesteld conform de wensen zoals Opdrachtnemer deze via de bestelprocedure heeft doorgegeven.
- 2.4. **Rechtstreekse wijzigingen telefooncentrale:** Opdrachtnemer kan Opdrachtgever toegang verlenen tot de configuratie-omgeving van het telefonieplatform. Via deze omgeving is het voor Opdrachtnemer mogelijk direct wijzigingen aan te brengen in de telefooncentrale. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het doen van wijzigingen op telefooncentrale-niveau.
- 2.5. **Toegang voor elke gebruiker:** Elke gebruiker binnen het telefonieplatform krijgt op persoonlijk niveau een account met rechten om zijn persoonlijke instellingen te wijzigen.

### 3. Maatwerk

Indien de standaardfunctionaliteit uit de bestelprocedure niet toereikend is, kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken om maatwerk te leveren. De werkzaamheden hiervoor worden tegen een apart tarief aan Opdrachtgever doorberekend.

### 4. Duur van de levering van de telefooncentrale

Een overeenkomst voor de levering van een telefooncentrale wordt aangegaan voor de duur van twaalf maanden. Daarna geldt een opzegtermijn van één kalendermaand.

### 5. Mogelijkheden van gebruikers

- 5.1. **Bestellen:** Via de bestelprocedure kunnen gebruikers(accounts) worden besteld. Voor een gebruiker(saccount) worden eenmalige en maandelijkse kosten berekend.
- 5.2. **Mogelijkheden van gebruikers:** Elke gebruiker krijgt een eigen intern telefoonnummer, een persoonlijke voicemail to e-mail functie en kan gekoppeld worden aan één of meer wachtrijen of ring-groepen.
- 5.3. **Voclarion App:** Elke gebruiker kan gebruik maken van de Voclarion apps voor Android en iOS, indien deze beschikbaar zijn.

### 6. Telefoonnummers

- 6.1. **Reservering en eigendom:** Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid in de bestelprocedure één of meer telefoonnummers te selecteren. De geselecteerde telefoonnummers worden pas eigendom van Opdrachtnemer na betaling van de aan het telefoonnummer verbonden eenmalige kosten en na oplevering van de telefooncentrale, waardoor de klant pas na oplevering daadwerkelijk recht heeft op gebruik van het nummer.
- 6.2. **Eerste recht bij reservering:** Opdrachtnemer houdt een nummervoorraad aan vanwaar klanten telefoonnummers kunnen bestellen. Voor zover een Opdrachtgever in een bestelprocedure tegelijk met een andere partij hetzelfde nummer bestelt, heeft de partij die als eerst heeft betaald, recht op het telefoonnummer.

### 7. Koop van goederen

- 7.1. **Koopovereenkomst:** Opdrachtgever kan toestellen bestellen bij Opdrachtnemer. Een geplaatste bestelling wordt gekwalificeerd als koopovereenkomst.
- 7.2. **Betaling en levering:** Opdrachtnemer levert de goederen na ontvangst van betaling uit. De goederen worden geleverd per koerier.
- 7.3. **Eigendomsvoorbehoud:** Bij de levering van goederen wordt het eigendom voorbehouden tot elke al dan niet toekomstige opeisbare vordering is voldaan.
- 7.4. **Configuratie:** Opdrachtnemer levert volledig door middel van auto-provisioning geconfigureerde telefoontoestellen uit aan Opdrachtgever.
- 7.5. **Retournering:** Als Opdrachtgever conform geleverde goederen wil retourneren dan kan dit uitsluitend in ongeopende verpakking; goederen mogen niet gebruikt zijn. Retournering van goederen kan door hiervoor een verzoek te sturen naar [zpz-mkb@voclarion.nl](mailto:zpz-mkb@voclarion.nl).

## 8. Kosten

- 8.1. **Algemeen:** Aan de levering van een functionaliteit of mogelijkheid van de telefooncentrale kunnen vaste eenmalige en maandelijkse kosten of variabele verbonden zijn. De actuele hoogte hiervan is te vinden op [voclarion.nl/zzp-mkb/tarieven/](http://voclarion.nl/zzp-mkb/tarieven/).
- 8.2. **Alle eenmalige kosten:** eenmalige kosten worden altijd direct na de keuze hiervan door Opdrachtgever direct via een online betaalmodule betaald. Dit kan eveneens gelden voor een bepaalde periode aan vaste maandelijkse kosten.
- 8.3. **Vaste maandelijkse kosten:** alle vaste maandelijkse kosten, zoals de vaste kosten per gebruiker of een "onbeperkt bundel" voor alle gebruikers, worden vooraf aan het begin van elke kalendermaand gefactureerd en binnen enkele dagen daarna automatisch geïncasseerd.
- 8.4. **Wijzigingen:** Voor wijzigingen binnen de telefooncentrale die een wijziging in vaste kosten met zich meebrengen, worden deze vaste kosten vanaf de komende kalendermaand in rekening gebracht. Eventueel in rekening te brengen eenmalige kosten worden direct in rekening gebracht en via de online betaalmodule voldaan. Wijziging van en naar een "onbeperkt bundel" kan alleen voor alle door Opdrachtnemer in gebruik zijnde gebruikers en uiterlijk per de 25<sup>e</sup> van een kalendermaand. De wijziging gaat dan in per de eerste dag de volgende kalendermaand.
- 8.5. **Verbruikskosten:** verbruikskosten worden steeds achteraf aan het begin van een kalendermaand gefactureerd en binnen enkele dagen daarna automatisch geïncasseerd.

## 9. Onbeperkt bellen – fair use policy

Voor onbeperkt bellen geldt een fair use policy. Dit betekent dat een gebruiker naar redelijk gebruik onbeperkt kan bellen naar vaste en mobiele telefoonnummers in Nederland, met uitzondering van servicenummers (09\*\* nummers). Bij fair use policy is het uitgangspunt dat incidenteel teveel gebelde minuten niet in rekening hoeven te worden gebracht, maar dat buitenproportioneel gebruik wel wordt doorberekend.

Voclarion is daarom gerechtigd om achteraf de normale verbruikskosten in rekening te brengen voor zover het totaal aantal gebelde minuten de uitkomst van de rekensom {aantal gebruikers} x 500 overstijgt, in welk geval alleen de overstijging van deze rekensom aan de klant doorberekend. Als het gemiddelde van alle gebelde minuten voor een bedrijf twee maanden achtereenvolgens meer is dan 500 minuten per gebruiker, dan is Voclarion gerechtigd om de onbeperkt bundel stop te zetten en de telefooncentrale van Opdrachtgever terug te schakelen naar bellen met verbruikskosten, zonder dat de gebruiker mogelijkheid heeft tot ontbinding. Bij de berekening van het aantal minuten wordt bij elk telefoongesprek de eerste minuut volledig berekend. Vanaf de 2<sup>e</sup> minuut wordt er gerekend per seconde. Zodra de fair use policy wordt overschreden dan wordt de gebruiker hiervan elke maand per e-mail op de hoogte gesteld.

## 10. Prijswijzigingen

Voclarion is te allen tijde gerechtigd prijswijzigingen door te voeren. Prijswijzigingen worden minimaal twee maanden van te voren aangekondigd en maken een contract opzegbaar per einde van die termijn.

### **11. Wijziging van deze voorwaarden**

Voclarion is te allen tijde gerechtigd wijzigingen door te voeren in deze voorwaarden. Wijzigingen worden minimaal twee maanden van te voren aangekondigd en maken een jaarcontract opzegbaar per einde van de aankondigingstermijn van twee maanden.

### **12. Betalingsvoorwaarden**

- 12.1. Opdrachtgever verplicht zich tot het toestemming verlenen voor automatische incasso van (toekomstig) verschuldigde bedragen.
- 12.2. Blijft Opdrachtgever in verzuim verschuldigde bedragen te betalen, dan kan Opdrachtnemer de dienst opschorten.

### **13. Opzegging**

Opzegging kan geschieden door gebruik te maken van het opzegformulier op [voclarion.nl/zzp-mkb/informatie-en-contact/](https://voclarion.nl/zzp-mkb/informatie-en-contact/).